



**Centro di Ricerca sui Linguaggi Specialistici
Research Centre on Languages for Specific Purposes**

**Gabriella Carobbio
& Alessandra Lombardi (eds.)**

**LA COMUNICAZIONE ORALE
NEL TURISMO. ANALISI DI
GENERI COMUNICATIVI
IN LINGUA TEDESCA**

CERLIS Series

Series Editor: Maurizio Gotti

Editorial Board

Ulisse Belotti
Maria Vittoria Calvi
Luisa Chierichetti
Cécile Desoutter
Marina Dossena
Giovanni Garofalo
Davide Simone Giannoni
Dorothee Heller
Stefania Maci
Michele Sala

Each volume of the series is subjected to a double peer-reviewing process.

CERLIS Series
Volume 7

Gabriella Carobbio & Alessandra Lombardi (eds.)

La comunicazione orale nel turismo.
Analisi di generi comunicativi in lingua tedesca

2018
Università degli Studi di Bergamo

This ebook is published in Open Access under a Creative Commons License Attribution-Noncommercial-No Derivative Works (CC BY-NC-ND 3.0).

You are free to share - copy, distribute and transmit - the work under the following conditions:

You must attribute the work in the manner specified by the author or licensor (but not in any way that suggests that they endorse you or your use of the work).

You may not use this work for commercial purposes.

You may not alter, transform, or build upon this work.



CERLIS SERIES Vol. 7

CERLIS

Centro di Ricerca sui Linguaggi Specialistici

Research Centre on Languages for Specific Purposes

University of Bergamo

www.unibg.it/cerlis

LA COMUNICAZIONE ORALE NEL TURISMO.

ANALISI DI GENERI COMUNICATIVI IN LINGUA TEDESCA

Editors: Gabriella Carobbio, Alessandra Lombardi

ISBN 978-88-97413-22-6

ISSN 2532-2559 – CERLIS series [Online]

Url: <https://aisberg.unibg.it/handle/10446/134328>

© 2018 The Authors

Università degli Studi di Bergamo

Indice

GABRIELLA CAROBBIO / ALESSANDRA LOMBARDI Introduzione	9
MARCELLA COSTA / MIRIAM RAVETTO ‘Mostrare, vedere, identificare’: l’orientamento spaziale in visite guidate e audioguide in lingua tedesca	15
ANTONELLA NARDI Modalità di trasmissione e strutturazione del sapere in audioguide per opere pittoriche. Analisi funzionale di esempi in lingua tedesca	37
MARELLA MAGRIS L’audiodescrizione per visite a città d’arte: uno studio pilota per un confronto tra Germania e Italia	61
DORIS HÖHMANN I modelli di dialogo bi- e plurilingui concepiti come supporto di mediazione linguistica per le interazioni <i>face-to-face</i> . L’esempio della comunicazione in ambito turistico	85
GABRIELLA CAROBBIO Le costruzioni incidentali nel discorso politico tedesco sul turismo	112

GABRIELLA CAROBIO, ALESSANDRA LOMBARDI

Introduzione

1. La comunicazione orale nel turismo

Il presente volume riunisce cinque contributi che indagano, secondo prospettive teoriche e metodologiche differenti, l'agire comunicativo nel settore del turismo. Ponendo al centro dell'attenzione l'analisi pragmatica dell'interazione e la trasmissione orale del sapere in ambito turistico, la raccolta si propone di colmare una lacuna nel panorama odierno degli studi linguistici sul turismo, soprattutto con riferimento alla comunicazione in lingua tedesca. Se, infatti, la ricerca empirica degli ultimi decenni ha consentito una sempre più precisa caratterizzazione, anche in ottica contrastiva, del profilo linguistico dei generi tradizionali e più innovativi della comunicazione turistica scritta o mediata da dispositivi digitali (come testimoniano, di recente, i contributi raccolti nel ricco volume a cura di Gotti/Maci/Sala dal titolo *Ways of Seeing, Ways of Being. Representing the Voices of Tourism*, Peter Lang 2017), la dimensione dell'oralità nel turismo resta, ad oggi, un campo di indagine ancora ampiamente inesplorato. Alcuni degli studi del presente volume si collocano all'interno di percorsi di ricerca consolidati, approfondendo l'analisi di dati precedentemente raccolti o estendendo la base empirica ad altri generi comunicativi, analizzati qui anche in chiave comparativa, altri tracciano percorsi del tutto inediti (almeno con riferimento alla lingua tedesca), muovendosi in territori di ricerca non ancora attraversati. Ciò che accomuna tutti i contributi, pur nella pluralità di approcci e strumenti analitici adottati (che spaziano dall'analisi conversazionale, alla pragmatica funzionale, all'analisi sintattica e politolinguistica, fino alla semantica dei *frame*) è l'interesse per i *constraint* specifici imposti dal medium orale, così come per le dinamiche complesse, le strutture interazionali, le strategie e procedure

verbali e non verbali che caratterizzano le pratiche comunicative oggetto di indagine. I primi tre saggi prendono in esame i generi orali più rappresentativi della comunicazione turistica “istituzionale” (le visite guidate nello spazio urbano, le audioguide museali, le guide audiodescrittive per turisti ipo- e non-vedenti), qui indagati con particolare riguardo alla loro complessità multimodale e ai fattori che ne determinano o pregiudicano l’efficacia pragmatica in considerazione dei destinatari di volta in volta prefigurati. Di analogo interesse, soprattutto per i suoi risvolti pratici, l’analisi di sequenze interazionali ricorrenti in “situazioni comunicative tipo”, come presupposto per la creazione di “modelli di dialogo bi- e plurilingui” a supporto di chi svolge compiti di mediazione linguistica e culturale in ambito turistico. L’indagine delle forme di comunicazione più propriamente turistiche è completata e arricchita, in chiusura del volume, da una disamina delle costruzioni incidentali/parentetiche osservate in un corpus sincronico del discorso pubblico tedesco sulle politiche del turismo rurale, e qui interpretate come dispositivi sintattici funzionali all’argomentazione nel dibattito politico. Un ulteriore elemento di unitarietà, che attraversa come *leitmotiv* tutti i contributi qui raccolti, è l’orizzonte applicativo delle ricerche, i cui esiti ben si prestano ad essere “travasati” e direttamente impiegati sia nella progettazione di risorse a supporto dell’interazione *face-to-face* volte a migliorare l’efficacia della comunicazione in specifici contesti di fruizione turistica, sia nell’ideazione di interventi formativi professionalizzanti, finalizzati a costruire le competenze linguistiche e interazionali più idonee a rispondere ai bisogni comunicativi dell’agire turistico, soprattutto quando gli interlocutori coinvolti nell’interazione provengono da background linguistico-culturali diversi.

2. I contenuti del volume

Il volume si apre con il contributo di MARCELLA COSTA e MIRIAM RAVETTO, che indaga le strategie di localizzazione deittica in visite

guidate e audioguide in lingua tedesca. Questi due generi comunicativi vengono dapprima presentati illustrandone compiti comunicativi e struttura, asimmetrie e ruoli dei partecipanti e modalità di produzione del messaggio. Segue l'analisi empirica, basata, da un lato, su un corpus di registrazioni (e relative trascrizioni) di visite guidate condotte in diverse città tedesche da parlanti madrelingua; dall'altro su estratti dell'audioguida prodotta per il Museo Egizio di Torino, in cui il testo tedesco è la traduzione dell'originale in italiano. Gli esiti della ricerca, che metodologicamente combina strumenti della linguistica testuale e dell'analisi conversazionale, mostrano come l'uso di elementi deittici risulti fondamentale per orientare il turista nello spazio – urbano e museale – e per garantirgli una buona fruizione dei contenuti esposti oralmente.

Il contributo di ANTONELLA NARDI, incentrato sulla comunicazione museale, prende in esame audioguide in lingua tedesca relative a opere pittoriche. Oggetto di studio sono le modalità di trasmissione del sapere più rilevanti per la comprensione immediata del dipinto da parte del fruitore, che si configurano nelle azioni linguistiche della descrizione e della spiegazione. L'autrice si basa su un corpus di audioguide relative a dipinti esposti in mostra permanente nella *Neue Pinakothek*, parte delle *Bayrische Staatsgemäldesammlungen*, di Monaco di Baviera, da cui vengono estratti alcuni esempi concreti di descrizione/spiegazione di opere pittoriche, corredati dalle immagini oggetto dei commenti. L'analisi, condotta in prospettiva pragmatico-funzionale, verte sul ruolo svolto da queste azioni linguistiche nella comunicazione tra locutore e ascoltatore/osservatore, enucleandone le specificità riconducibili all'impiego di particolari strumenti linguistici quali procedure nominanti e operative. Nelle conclusioni viene segnalata l'importanza del trasferimento dei risultati raggiunti nella didattica del tedesco come lingua straniera e in campo traduttivo.

Nel suo contributo, MARELLA MAGRIS presenta uno studio pilota di guide audiodescrittive destinate a turisti ipo- e non-vedenti che vogliono visitare città d'arte in Germania e in Italia. Una prima parte del lavoro è dedicata all'illustrazione dell'audiodescrizione e più in particolare della guida audiodescrittiva come tecnica per la presentazione di contenuti turistici a questa particolare tipologia di disabili sensoriali. Nella parte più empirica del lavoro l'autrice effettua

prima una ricognizione della diffusione di guide audiodescrittive su siti ufficiali di promozione turistica di città tedesche e italiane, rilevando come solo in pochi casi vengano messi a disposizione questo tipo di materiali. L'analisi linguistica si concentra poi nello specifico sui siti di Berlino, Brema, Firenze e Bologna, descrivendo tipologia e articolazione del materiale reperibile. A tale descrizione si accompagna sempre un giudizio analitico circa l'efficacia comunicativa del materiale stesso attraverso una valutazione fornita da una persona cieca, incaricata dall'autrice di testare i file audio presenti sui siti. Il contributo si chiude con l'auspicio che la ricerca scientifica si faccia carico di produrre studi, anche di carattere linguistico, che possano aiutare persone con disabilità visiva a fruire del patrimonio culturale delle città d'arte.

Il contributo di DORIS HÖHMANN illustra i presupposti teorici e le scelte metodologiche sottostanti all'elaborazione di "modelli di dialogo bi- e plurilingui", pensati come supporti linguistici creati ad hoc per facilitare le interazioni *face-to-face* nell'ambito del turismo (ad es. fra operatori del settore e destinatari dei servizi turistici o fra visitatori stranieri e comunità ospitanti). Partendo da una ricognizione delle difficoltà (di comprensione e produzione orale) sottese agli scambi comunicativi "in presenza", e sottolineando che la funzione dei "modelli di dialogo" è anche quella di prospettare una soluzione anticipata di tali difficoltà comunicative (incluse le incomprensioni di natura interculturale), l'autrice applica ad alcune situazioni interazionali tipiche (es. la richiesta di informazioni su "come raggiungere la stazione" o su "come trovare la farmacia più vicina") i criteri già sviluppati per la creazione di supporti linguistici analoghi destinati all'uso in ambito medico/ospedaliero. Il contributo descrive in modo dettagliato i requisiti e le competenze (interdisciplinari) indispensabili per l'elaborazione di *tools* in grado di riprodurre sequenze interazionali prototipiche e ricorrenti nelle lingue considerate (qui l'italiano e tedesco) e di agevolare così l'utente finale nella scelta delle modalità linguistiche più appropriate all'evento comunicativo in atto. Lo studio rivendica la centralità della dimensione pragmatica della comunicazione come presupposto ineludibile per la costruzione di risorse di consultazione davvero efficaci e immediatamente fruibili,

capaci di riflettere la natura multimodale e relazionale delle pratiche comunicative “in vivo”.

Infine, il contributo di GABRIELLA CAROBBIO esplora la comunicazione orale nel turismo da un'altra prospettiva, quella del discorso politico. L'analisi è svolta su un corpus che attesta il dibattito parlamentare in Germania attorno al tema dello sviluppo del turismo nelle zone rurali (*Tourismus in ländlichen Räumen*). In particolare l'analisi è focalizzata sull'utilizzo di costruzioni incidentali/parentetiche e sul ruolo che esse svolgono nel dibattito politico. Dopo aver offerto una panoramica dei principali studi linguistici riguardanti le parentesi, l'autrice propone una tassonomia delle funzioni che esse assumono nell'ambito del discorso politico, con lo scopo di verificare quali di esse siano più rilevanti nel corpus preso in esame. Il contributo, che unisce così analisi sintattica e politolinguistica, mette in luce come il discorso politico sul turismo nelle zone rurali sia ricco di costruzioni parentetiche, usate per lo più per rivolgersi ai colleghi parlamentari, effettuare delle digressioni di carattere informativo o polemico e creare consenso attorno alla propria opinione.

MARCELLA COSTA, MIRIAM RAVETTO

‘Mostrare, vedere, identificare’: l’orientamento spaziale in visite guidate e audioguide in lingua tedesca

1. Introduzione: la referenza spaziale nella comunicazione turistica¹

La comunicazione turistica è una forma di comunicazione spaziale, una comunicazione sullo spazio nello spazio: senza il movimento dei turisti e senza la presenza di oggetti ed entità rilevanti da illustrare nello spazio visivo questo tipo di comunicazione istituzionale non potrebbe esistere (Stukenbrock/Birkner 2010: 214).

Il presente capitolo si propone di analizzare le strategie di localizzazione deittica in due generi comunicativi fortemente ancorati allo spazio: l’audioguida e la visita guidata in lingua tedesca. L’analisi terrà conto di fattori quali la struttura interattiva, le differenti forme di co-presenza dei partecipanti, il diverso utilizzo dello spazio da parte degli interagenti, coniugando la tradizionale analisi con gli strumenti della linguistica testuale al metodo dell’analisi conversazionale.

Per svolgere il compito comunicativo centrale in visite guidate e audioguide – la trasmissione di conoscenze su spazi, culture e luoghi estranei (Costa 2011) – i visitatori devono dapprima orientarsi nello spazio urbano e museale e localizzare i referenti oggetto della descrizione. L’orientamento spaziale è un processo fortemente ancorato

1 Il saggio è frutto di stretta collaborazione fra le autrici. Marcella Costa si assume la responsabilità scientifica dei par. 1, 2.3, 3 e 5. Miriam Ravetto dei paragrafi 2.1, 2.2, 4 e 6. Le autrici ringraziano i revisori, i cui suggerimenti hanno contribuito a migliorare il testo sia dal punto di vista stilistico che dei contenuti.

al contesto interazionale, organizzato su più livelli (verbale, non verbale e sequenziale) e soggetto a continua verifica della comprensione. Nella sua definizione di referenza spaziale Fricke (2007: 86), riprendendo un'idea già suggerita da Fillmore (1982), la intende come un processo interattivo che coinvolge tutti i partecipanti all'evento comunicativo. Dal punto di vista dell'analisi della conversazione la referenza spaziale è una risorsa fondamentale per il coordinamento fra i partecipanti e per la costituzione dello spazio di interazione (*Interaktionsraum*, Mondada 2007: 64). Goodwin (2003) definisce lo spazio dell'interazione come un *domain of scrutiny*, uno spazio che viene esaminato, sezionato e strutturato dai partecipanti all'interazione, sulla base delle indicazioni offerte *in loco* dal parlante, al fine di comprendere il referente nel focus dell'interazione. La referenza spaziale si configura come "praktische Hervorbringung" (Mondada 2007: 86) dei partecipanti che, agendo nello spazio di interazione e mobilitando un insieme di risorse multimodali, ridefiniscono lo spazio in termini di "spazio sociale". In particolare, come accade esemplarmente nella visita guidata e nell'audioguida, le espressioni deittiche non solo sono fortemente ancorate alla situazione, ma contribuiscono a costituirle nel momento stesso dello svolgersi dell'interazione.

Il capitolo si apre con una descrizione e un confronto dei tratti distintivi dei due generi oggetto dell'analisi, cui segue la ricostruzione, sulla base del corpus descritto nel paragrafo 3, delle pratiche comunicative finalizzate alla localizzazione degli oggetti e all'orientamento dello sguardo del visitatore nelle visite guidate e nelle audioguide.

2. Visita guidata e audioguida: due generi comunicativi a confronto

In questo paragrafo verranno discussi alcuni fattori costitutivi per i due generi oggetto dell'analisi: compiti comunicativi e struttura (2.1);

asimmetrie e ruoli dei partecipanti (2.2); modalità di produzione del messaggio (2.3).

2.1 *Compiti comunicativi e struttura*

La visita guidata e l'audioguida sono due generi comunicativi incentrati sulla trasmissione del sapere e delle conoscenze relative a luoghi e oggetti d'interesse turistico. Sono entrambe concepite per la ricezione simultanea: le informazioni vengono, infatti, trasmesse contemporaneamente all'atto di osservazione dell'oggetto e dello spazio di interazione. In questo modo, lo sguardo del visitatore è progressivamente "accompagnato" verso il punto da osservare. Tuttavia, come vedremo (§§ 4 e 5), la fruizione dello spazio nei due generi è molto diversa. Entrambi sono caratterizzati da un'"alternanza ritmica" (Stukenbrock/Birkner 2010: 220) di fasi *mobili*, generalmente non verbali, nelle quali i visitatori vengono "spostati" nello spazio da una guida reale (nelle visite guidate) o virtuale (nelle audioguide), e di fasi *statiche*, in cui l'oggetto da illustrare viene raggiunto, messo a fuoco, identificato, osservato e descritto. È principalmente nelle fasi statiche che i partecipanti svolgono l'attività comunicativa della sincronizzazione della percezione tramite la *Hörerführung* (Kesselheim 2010; Mondada 2013; Fandrych/Thurmair 2016), cioè l'orientamento dell'ascoltatore per mezzo di espressioni spaziali e la focalizzazione del suo sguardo e della sua attenzione su un oggetto nello spazio di interazione. La *Hörerführung* è un'attività comunicativa che si interpola e accompagna costantemente le altre attività costitutive di questi generi comunicativi (descrizione, narrazione, esplicazione).

2.2 *Asimmetrie e ruoli dei partecipanti*

La visita guidata e l'audioguida sono caratterizzate da un rapporto asimmetrico tra i partecipanti in riferimento agli elementi del sapere. Guida turistica e voce narrante sono gli "osservatori competenti", così come li definiscono Fandrych/Thurmair (2016: 392), hanno cioè una competenza storico-artistica, culturale, paesaggistica, monumentale dei

luoghi della visita, oltre a conoscere la corretta prospettiva da cui gli oggetti d'interesse turistico devono essere osservati. Oltre alla trasmissione di conoscenza, il loro compito è quello di orientare correttamente il visitatore al fine di una chiara e immediata identificazione degli oggetti selezionati.

Nelle visite guidate, le guide turistiche sono i parlanti "primari" (Quasthoff 1990) e in qualità di "registi dell'interazione" (Orletti 2000) controllano l'andamento dello scambio comunicativo nei suoi molteplici aspetti, ad esempio per ciò che riguarda l'allocazione dei turni di parola, la selezione e l'organizzazione dei temi. Nelle audioguide la gestione del turno di parola è prestabilita e non prevede alcuna possibilità di modifica o intervento da parte dell'ascoltatore. Esse presentano tuttavia alcuni tratti di dialogismo, attestati anche nelle visite guidate. In questo senso, le audioguide e le visite guidate non sono da intendersi come due generi comunicativi nettamente distinti, ma costituiscono piuttosto i due poli di un continuum, in cui si inseriscono, più o meno esplicitamente, forme e strategie comunicative comuni. Aspetti di dialogismo presenti non solo nella visita guidata ma anche nella audioguida sono, appunto, la *Hörerführung*, che determina lo spostamento dell'ascoltatore nello spazio o le domande per attivare il sapere del visitatore o attirarne l'attenzione. Nell'esempio che segue, tratto dall'audioguida del Museo Egizio di Torino (cfr. § 3 per la descrizione del corpus di riferimento), la voce narrante si rivolge agli ascoltatori attraverso una domanda diretta (*Können Sie sich vorstellen, wie ergriffen die Archäologen waren, als sie dieses Grab das erste Mal betraten?*) e tenta di stimolare la loro immaginazione, invitandoli a pensare al momento della scoperta e apertura della Tomba degli Ignoti.

(1) *Stop 7 Grab der Unbekannte*

Die Entdeckung dieses vollständig intakten Grabes war ein außergewöhnliches Ereignis. Es erzählt von den Bestattungsritualen während der Fünften Dynastie, vor mehr als 4300 Jahren, und vom Leben einer wohlhabenden Familie in Gebelein, weit weg vom Hof. Können Sie sich vorstellen, wie ergriffen die Archäologen waren, als sie dieses Grab das erste Mal betraten? Wenn Sie den Moment der Entdeckung miterleben möchten, wählen Sie den Vertiefungskommentar oder geben Sie die 701 ein.

I visitatori sono, in entrambi i generi comunicativi, i destinatari del messaggio e i beneficiari delle conoscenze trasmesse (Hausendorf 2014). Osservatori non competenti, cioè con una conoscenza approssimativa e incerta del luogo in cui si trovano, i turisti hanno un ruolo subordinato e, nella visita guidata, intervengono generalmente se interpellati dalla guida o quando necessitano chiarimenti. A differenza delle visite guidate, l'audioguida permette ai visitatori una "percezione selettiva" (Fandrych/Thurmair 2016), cioè un'autonomia nella scelta delle informazioni fruibili. I turisti possono selezionare le tracce audio che desiderano ascoltare e tralasciare quelle che non ritengono rilevanti, costruendo percorsi di visita autonomi o individuali (Kesselheim/Hausendorf 2007).

2.3 Modalità di produzione del messaggio

Sebbene sia basata su uno o più testi che la guida ha preparato e assimilato in precedenza, la visita guidata si presenta come una produzione orale interattiva e fondamentalmente spontanea, che manifesta tratti e fenomeni tipici del parlato in interazione, come si può osservare nell'esempio (2) tratto da una visita guidata per studenti stranieri a Norimberga.

(2) Chiesa di S. Lorenzo (Norimberga)

G = guida; P = partecipante

	<i>*guarda il dipinto</i>	<i>**riproduce con la mano la posizione delle mani rappresentata sul dipinto e guarda i P</i>
01	G: *und der engel hat seine HAND **SO erhal=erhoben-	

02	sehen sie des? (.)
03	<<acc> wissen sie was das bedeutet,>
04	wenn sie auf BILdern (.) <<acc> <i>*guarda il dipinto</i> <i>*MITtelAlterlichen bildern natürlich;></i> <i>*riproduce la figura dipinta</i>
05	eine fiGUR sehn die *so DAsteht,
06	dann heißt das die SPRICHT; <i>*riproduce il movimento delle mani della figura dipinta</i> <i>**guarda uno dei P</i>
07	<<acc> *das ist der RE:de (.) GESTus (1.0) **ne? <i>*riproduce il movimento delle mani della figura dipinta</i>
08	*passt AUF=ich SAG was;>

Pur nella cornice di un parlato espositivo precedentemente pianificato, la descrizione del dipinto non presenta tratti di monologicità e scritturalità. Piuttosto, la sequenza in esame esibisce sia i tratti attesi e specializzati della comunicazione dell'operatore istituzionale "guida turistica", sia gli aspetti riconducibili alla dimensione *in fieri* di co-costruzione negoziata dei contenuti e della ratifica dei rispettivi ruoli. Nello specifico, la sequenza descrittiva (r. 1) viene interpolata da una sequenza di verifica della comprensione (rr. 3-8) in cui la guida illustra il significato della mano alzata nei dipinti medievali. Sul livello

lessicale la spiegazione è caratterizzata dalla giustapposizione di lessemi specialistici (r. 7: *RE:de* (.) *GEStus*) e di forme colloquiali (r. 6: *dann heißt das die SPRICHT*; r. 8: *passt AUF=ich SAG was*), volte a assicurare la comprensione da parte del pubblico, eterogeneo per competenze linguistiche e orizzonti culturali. Sul piano interattivo la guida costruisce un rapporto di vicinanza con i suoi ascoltatori, ad esempio ricorrendo al segnale discorsivo *ne* con intonazione ascendente, per verificare la comprensione (r. 7), o inscenando un dialogo con la domanda in r. 3 (*wissen sie was das bedeutet*), articolata tuttavia con una velocità di elocuzione sostenuta in modo da non concedere agli interlocutori la possibilità di prendere la parola. Come si può notare in r. 2 (*sehen sie des?*), la referenza spaziale è al centro degli sforzi comunicativi della guida, che deve costantemente verificare che la *Hörführung* sia avvenuta con successo prima di dare inizio a una fase descrittiva o esplicativa.

A differenza delle visite guidate, i testi delle audioguide sono testi scritti preparati per essere letti ad alta voce e rappresentano un esempio di “parlato trasmesso” (Sabatini 1997) e di “Schreiben für’s Hören” (Gutenberg 2000). Come si osserva in (3), molti dei fenomeni riscontrati nella visita guidata non sono presenti:

- (3) *Stop 43 “Galerie der Könige: Einführung” e Stop 44 “Statue des Ramses II”*

Sie befinden sich nun in der Skulpturensammlung. Der Bereich wurde 2006 von dem Bühnenbildner und Oscarpreisträger Dante Ferretti gestaltet. Die wundervollen Skulpturen um Sie herum haben große Bedeutung in der Geschichte der Ägyptologie. (...). Sie stehen vor Ramses II., einem bedeutenden Herrscher der 19. Dynastie.

Come si evince da questo passo, l’audioguida è un testo scritto dal punto di vista della concezione, ma con caratteristiche che lo rendono leggibile e comprensibile all’ascolto: il numero di parole per frase è contenuto, si osserva una preferenza per la coordinazione, lo sviluppo tematico è lineare e l’orientamento è affidato a frasi dichiarative con verbi spaziali (*Sie befinden sich, Sie stehen vor*) o sintagmi preposizionali (*um Sie herum*) integrati all’interno della sequenza

descrittiva. L'unico elemento di interattività e di intersoggettività è qui rappresentato dalle forme di allocuzione (*Sie*).

L'audioguida può essere integrata da ausili visivi che permettono in determinati momenti la comparsa d'immagini sullo schermo del supporto in modo da facilitare, ad esempio, l'individuazione dell'oggetto d'interesse o far comprendere meglio i contenuti della descrizione.

3. Corpus

Per gli esempi di visite guidate ci riferiamo alle audio- e videoregistrazioni tratte da due corpora raccolti dalle autrici in diverse località tedesche. Le registrazioni sono state trascritte usando il metodo di trascrizione GAT2 di Selting *et al.* (2009).² Si tratta, in tutti i casi, di visite guidate in lingua tedesca realizzate da madrelingua per un pubblico di turisti stranieri di diversa provenienza. I gruppi sono costituiti da quindici fino a trenta visitatori circa. I dati sono illustrati schematicamente in Tab. (1) e (2).

Luogo di registrazione	Anno	Durata	Tipo di supporto
Berlin	2007	40'	Audio
Mannheim	2009	45'	Video
Kiel	2009	40'	Audio
Potsdam	2011	65'	Audio

2 Le convenzioni di trascrizione adottate sono reperibili al link <<http://www.gespraechsforschung-ozs.de/heft2009/px-gat2.pdf>> ultimo accesso: 14.11.2018.

Heidelberg	2013	80'	Video
Mannheim_2	2013	50'	Audio

Tabella 1. Corpus Ravetto (2007-2013)

Luogo di registrazione	Anno	Durata	Tipo di supporto
Bologna	2004	30'	Audio
Ferrara	2004	45'	Audio
Nürnberg	2005	90'	Video
Vercelli	2005	60'	Audio
Bayreuth	2006	31'	Video
Bayreuth	2006	75'	Video
Wrocław	2006	45'	Video
Torino	2007	70'	Video
Bayreuth	2008	75'	Video
Weimar	2009	75'	Video

Tabella 2. Corpus TuBaTour (Costa/Müller-Jacquier 2010)

Gli esempi relativi alle audioguide sono tratti dall'audioguida prodotta da Antenna International per il Museo Egizio di Torino, in occasione della riapertura del museo (2015).³ Il testo tedesco è stato tradotto dal testo fonte in italiano.

3 I testi delle audioguide sono ricavati dalla tesi di laurea di Michela Dall'Igna (Università di Torino, a.a. 2014-15). Si precisa che i testi di cui disponiamo non

4. L'orientamento spaziale nelle visite guidate

Nella fase di apertura della visita guidata si osserva spesso una sequenza di orientamento iniziale in cui la guida propone una sorta di elenco degli oggetti che verranno tematizzati nel corso della visita, come si nota nell'esempio (4) tratto da una visita guidata nella città di Mannheim.

(4) *Stadtquadrat (Mannheim)*

01	G: <<f> so: meine DAMen und HERren;>
02	HERZlich willkommen,
03	(.) wir sin jetzt hier in ehm im sogenannten quadRA:t der stadt,
	<i>*indica con un gesto del braccio verso destra</i>
04	*auf ihrer REchten seite ham sie den wunderSCHÖ:nen WAsserturm (.),
	<i>*indica con un gesto del braccio verso sinistra</i>
05	*links den paradePLAtz un und hinter uns das schloss,
06	das besuchen wir später.

In questo esempio la guida turistica conduce lo sguardo dell'ascoltatore prima su un campo visivo ampio, cui fa riferimento in apertura della sequenza in modo indessicale attraverso l'avverbio deittico *hier* (r. 3).

sono le trascrizioni della voce registrata sull'audioguida bensì i testi utilizzati per le registrazioni. Per un'analisi dell'interazione fra visitatore e audioguida sarebbe necessario disporre della traccia audio e della videoregistrazione degli spostamenti del visitatore nello spazio del museo.

Colloca poi in questo spazio i singoli oggetti di interesse che fungono in questa fase iniziale soltanto da coordinate (*rechts/links/hinter*) utili a fornire al turista una prima “mappa di orientamento”. Si osservi che, nel corso della sua produzione, la guida modifica la prospettiva di osservazione dello spazio circostante: inizialmente identifica il suo pubblico come *origo* per la localizzazione deittica (r. 4: *auf ihrer REchten seite ham sie*), poco dopo però situa gli oggetti nello spazio, includendo anche se stessa nel centro deittico di riferimento (r. 5: *hinter uns*). Questi cambiamenti di prospettiva non sono infrequenti nelle visite guidate, come mostrano molti esempi nel corpus (cfr. Ravetto 2014).

All'interno delle fasi descrittive di singoli oggetti nello spazio, i processi di localizzazione sono più articolati e, a livello sequenziale, presentano interpolazioni di segmenti volti alla verifica della comprensione, come si può vedere nella spiegazione del monumento a Minerva sull'*Alte Brücke* di Heidelberg:

(5) *Monumento a Minerva (Heidelberg)*

<i>*indica con il dito la statua</i>	
01	G: ehm dann (-) *da schau sie ehm da HINten auf dem SIEbten pfeiler auf der REchten seite ne statue (.).
02	das is das miNErva denkmal,
03	sehn sie=es?
04	P: ja ja;
05	G: DA gestellt (.).

Per mezzo della forma avverbiale *da* (r. 1: *da schau sie*), accompagnata da un gesto ostensivo che specifica la direzione verso la quale i visitatori devono rivolgere l'attenzione, la guida turistica apre il processo di *Fokussierung* (Giessler 2010), accompagnando lo sguardo dell'ascoltatore e identificando l'oggetto di interesse. Come passo successivo, il campo visivo viene progressivamente ridotto attraverso

una successione di espressioni deittiche sempre più precise, ciascuna delle quali marcata anche prosodicamente (r. 1: *da HINten auf dem SIEbten pfeiler auf der REchten seite*). Solo in questo momento, quando la guida suppone che lo sguardo dei turisti sia correttamente fissato sull'area di interesse, viene rivelato l'oggetto di riferimento, prima definito come *ne statue* e poi con maggiore precisione come *das miNErva denkmal* (r. 2). La domanda della guida *sehn sie=es* (r. 3) si configura come un atto di verifica della corretta individuazione dell'oggetto nello spazio da parte dei visitatori. Dopo un segnale di feedback positivo di un turista (r. 4: *ja ja*), che dimostra la preferenza per la progressività (Schegloff 2007) in questa fase dell'interazione, e una breve pausa che indica la fine della sequenza di localizzazione deittica (r. 5), la guida descrive nel dettaglio l'oggetto identificato.

L'estratto in (5) mostra come nei processi di localizzazione delle visite guidate l'oggetto di interesse venga rivelato *peu-à-peu*, attraverso un graduale avvicinamento e attraverso il passaggio dallo sguardo globale (e qui intervengono deittici come *hier* o *da*) al focus specifico, ricorrendo all'asse orizzontale (*rechts/link*s), per gradi (Mondada 2002; Ravetto 2014). Questa *Fokussierung* è dovuta alla necessità di selezionare all'interno di uno spazio denso di oggetti quello da esaminare. Solo nel momento in cui lo sguardo del visitatore è correttamente orientato e la "costellazione spaziale" (Mondada 2007) opportunamente definita, l'oggetto può essere menzionato e poi descritto. Giessler (2010) parla a questo proposito di *Direktionalisierungsstrategie*, attraverso la quale il parlante avvicina lentamente lo sguardo dell'ascoltatore ad un punto nello spazio, riducendo via via il campo visivo.

5. L'orientamento spaziale nelle audioguide

Dal punto di vista macrostrutturale l'audioguida del Museo Egizio si apre con un'istruzione spaziale preliminare, che conduce il visitatore nel macros spazio del museo fino al punto di inizio della visita. Si tratta

di indicazioni di percorso, che permettono il passaggio dalla fase mobile a quella statica.

(6) *Stop iniziale*

Dieser Rundgang ist chronologisch aufgebaut. Bitte fahren *Sie* die Rolltreppe hinauf in den zweiten Stock um mit der Führung zu beginnen.

A livello microstrutturale l'audioguida si compone di cosiddetti "stop", che corrispondono alle fasi statiche della visita guidata e in particolare ai singoli oggetti di interesse, individuati nello spazio museale da un numero e da un simbolo. La fase di spostamento non è ovviamente verbalizzata perché gestita in autonomia dal visitatore, che "naviga" nel museo (Kesselheim 2012) e, dopo essersi posizionato in corrispondenza del simbolo numerato (auto-posizionamento), attiva la voce tramite i comandi sul dispositivo. La localizzazione avviene in forma di "punktuelle Führung" (Schulze/Buhl 2012) solo all'interno dello spazio prescelto o davanti all'oggetto pre-selezionato. Le indicazioni spaziali vengono fornite dalla voce narrante che, utilizzando come forma di allocuzione il pronome *Sie*, delinea un confine netto fra i partecipanti non competenti e quelli competenti (voce narrante, esperti). Il pronome *wir*, con cui il destinatario è coinvolto più direttamente e in maniera inclusiva all'interno dell'esperienza di visita, ricorre sporadicamente e alternato a altre forme di allocuzione (*Sie*) o a forme che sembrano conseguenza del processo traduttivo dall'italiano (*man*):

(7) *Stop 44 Statue von Ramses II*

Bevor *wir* weitergehen, wollen *wir* noch die Inschriften an der Statue betrachten. An den Armen und auf dem Gewand des Königs stehen in Kartuschen, also schlaufenförmigen Namensringen, sein Geburtsname und sein Krönungsname. An der Basis dieser Statue findet *man* den Namen des Bildhauers Jean-Jacques Riffaud, der im Auftrag Bernardino Drovettis in Ägypten nach Antiquitäten suchte. *Sie* finden seine Signatur auch auf anderen hier ausgestellten Werken.

L'orientamento del visitatore all'interno delle sale e l'identificazione del reperto nello spazio della teca riprendono la struttura già vista per

la visita guidata, basata sulla “sincronizzazione delle prospettive” (v. sopra § 2.1). Deputati al compito comunicativo dell’orientamento sono ad esempio verbi che introducono il processo di localizzazione (*Sie befinden sich*), il deittico prossimale *hier*, il complemento *in diesem Raum*, cui segue la fase di denominazione dell’oggetto.

(8) *Stop 7 Grab der Unbekannten*

Hier befinden Sie sich im sogenannten „Grab der Unbekannten“.

Questo tipo di struttura definisce il *domain of scrutiny* e presuppone la vicinanza dell’osservatore all’opera oggetto dell’osservazione. Solo attraverso questo atto linguistico di focalizzazione all’interno dello spazio museale è possibile iniziare la fase descrittiva e informativa. Si osservi che nei dati del Museo Egizio non compare mai l’avverbio situativo distale *da*, molto frequente invece nelle audioguide analizzate da Fandrych/Thurmair (2011), che lo interpretano anche come marca del registro informale.

Talvolta la localizzazione avviene attraverso un avverbio temporale (*nun*), che indica l’avvenuto passaggio da uno spazio a quello successivo. Questo si riscontra soprattutto per gli stop che descrivono una sala o ambiente: la referenza spaziale si realizza dapprima stabilendo il contesto macro per poi passare negli stop successivi a oggetti specifici. Qui è attestata nuovamente la *Direktionalisierungsstrategie* vista sopra per le visite guidate. Tale strategia si osserva nell’esempio (9), nel quale, dopo aver indicato il nome dello spazio espositivo, la voce conduce lo sguardo del visitatore a cogliere con un solo colpo d’occhio l’insieme degli oggetti esposti tramite l’uso della costruzione deittica *um Sie herum* (orientamento periscopico). Solo nello stop successivo (esempio 10) l’attenzione viene focalizzata su un preciso reperto.

(9) *Stop 43 Galerie der Könige: Einführung*

Sie befinden sich nun *in der Skulpturensammlung*. Der Bereich wurde 2006 von dem Bühnenbildner und Oscarpreisträger Dante Ferretti gestaltet. Die wundervollen Skulpturen *um Sie herum* haben große Bedeutung in der

Geschichte der Ägyptologie.

(10) *Stop 44 Statue des Ramses II*

Sie stehen vor Ramses II., einem bedeutenden Herrscher der 19. Dynastie.

Nell'esempio (11) la voce narrante, utilizzando in maniera più esplicita la strategia già osservata per la visita guidata, invita con esortazioni in forma indiretta (ad es. attraverso il periodo ipotetico) a cogliere i reperti nel loro complesso, con lo scopo di un iniziale orientamento nello spazio museale, per poi guidare lo sguardo nominando i singoli oggetti. In questo caso la focalizzazione si realizza anche in assenza di espliciti indicatori di referenza spaziale, attraverso la semplice denominazione dei singoli reperti:

(11) *Stop 24, Grab des Kha*

Wenn Sie die Ausstattung eingehend betrachten, werden Sie die Bedeutung dieses Fundes erkennen. Es handelt sich um eine der reichsten und vollständigsten privaten Grabsausstattungen überhaupt. *Darunter finden sich Nahrungsmittel, Stoffe, Bekleidung, Holzkästen, Arbeitsgeräte, Toilettenartikel*, aber auch Bestattungsgegenstände wie Sarkophage und der Totenbuch-Papyrus.

Nello stop successivo (12) la localizzazione diventa più precisa e dall'insieme di oggetti nel campo visivo ne viene selezionato uno specifico. Questa selezione, già fatta dal visitatore tramite il pulsante del dispositivo, viene verbalizzata anche dalla voce narrante, che tuttavia specifica ulteriormente gli oggetti da individuare nel *domain of scrutiny* per mezzo di imperativi con *wir* inclusivo e di numeri che rimandano alla disposizione nelle teche:

(12) *Stop 25, Sarkophage aus dem Grab des Kha*

Sehen wir uns nun den Inhalt des Grabes an. Zuerst wenden wir uns den hölzernen Sarkophagen Khas – Nr. 3 und 5 sowie seine Frau Merit – Nr. 2 – zu.

Come già osservato per la localizzazione nella visita guidata, la sequenza di orientamento è breve, si muove dal generale al particolare ed è costruita per piccoli passi, talvolta interpolata a sequenze descrittive, come in (13).

(13) *Stop 702, Vertiefung: Die Grabausstattung und die Mumien*

F: Vier der Sarkophage, *die Sie hier sehen*, sind aus Holz und einer ist aus Stein gefertigt. Sie stammen aus zwei der drei unterirdischen Grabkammern der Begräbnisstätte. Der *Holz Sarkophag in der Vitrine rechts* befand sich im größten der Sargkästen. Die Mumie *in der Vitrine links* befand sich in Seitenlage im einzigen Steinsarkophag.

Come è possibile notare in (13), la focalizzazione procede dal macro al micro e si serve di espedienti diversi: deittici spaziali prossimali (*hier*), indicazioni di luoghi specifici all'interno dello spazio espositivo (*in der Vitrine*), riferimento alla struttura bidimensionale dello spazio espositivo (*rechts/links*). Le direzioni vengono fornite sempre in relazione allo sguardo del visitatore, che è il centro deittico.

Nella versione italiana di partenza (13a) si osserva come la sequenza di identificazione si compone di elementi deittici e descrittivi, scanditi da virgole. Tale struttura è stata modificata in traduzione creando un testo in cui i segmenti con funzione di orientamento sono nettamente distinti da quelli descrittivi e informativi:

(13a) *Stop 702, Approfondimento: Il corredo tombale e le mummie*

I sarcofagi che vedete qui, quattro in legno e uno in pietra, provengono da due delle tre camere sotterranee in cui la sepoltura era articolata. Il sarcofago in legno sulla destra nella grande vetrina è stato rinvenuto all'interno della cassa più grande. La mummia nella vetrina a sinistra riposava adagiata su un fianco nell'unico sarcofago in pietra.

Si osservi inoltre che la versione italiana presenta una sequenza differente degli elementi di focalizzazione e ricorre anche a un aggettivo dimensionale (*grande vetrina*), funzionale ad una migliore identificazione dell'oggetto, che il tedesco tralascia.

Le sequenze di localizzazione non si limitano a permettere al visitatore di individuare l'oggetto ma, in alcuni casi, lo guidano anche

a trovare alcuni dettagli difficilmente riconoscibili al suo interno. Questo tipo di focalizzazione avviene assumendo la cosiddetta "prospettiva intrinseca" (Levelt 1986):

(14) *Stop 34, Sarkophag des Mentuirdis*

F: Die Sarkophag-Gruppe des Mentuirdis ist die vollständigste, die Schiaparelli im Grab von Chaemwaset und im gesamten Tal der Königinnen gefunden hat. Wie auch einige andere Besitzer der hier ausgestellten Sarkophage, trägt Mentuirdis den Titel „Gärtner der Lotusblüten im Tempel des Amun“. Vielleicht hatte der Titel mit der Darbringung von Blumenopfern im großen Amun-Tempel in Theben zu tun. Das Ensemble besteht aus einem etwa zweieinhalb Meter langen, äußeren Sarkophag, dessen Deckel fehlt, einem mittleren und einem inneren Sarkophag. Die Dekorationen sind zwar bei einem Feuer beschädigt worden, aber noch immer sind zahlreiche der wunderschönen Figuren zu erkennen, die die Sargkästen außen und innen schmücken. Betrachten Sie beispielsweise *auf der Unterseite des äußeren Sarkophags oben die Göttin Sykomore*, oder den Gott Ptah-Sokar-Osiris und die Göttin Maat, um die sich eine große Schlange windet. *Auf dem Deckel des inneren Sarkophags ist auf Brusthöhe die Göttin Nut mit ausgebreiteten Flügeln dargestellt. Weiter unten sehen Sie die Darstellung der Psychostase – das Wiegen des Herzens – auf das wir später noch näher eingehen werden.*

Un'altra peculiarità di questa audioguida è l'inserimento di riproduzioni del reperto che appaiono sullo schermo del dispositivo e svolgono la funzione di supporto alla sua identificazione. Tale strategia compensa l'assenza di interattività e l'impossibilità di verificare il corretto orientamento del visitatore/ascoltatore. Può essere considerata come strategia volta a assicurare il processo di trasmissione di conoscenze in un contesto asincrono come quello dell'audioguida, paragonabile alle strategie di verifica dell'avvenuta identificazione evidenziate negli esempi di visita guidata (2) e (5):

(15) *Stop 22, Pyramidion des Ramose, Saal 1.1, Vitrine 1.1.09*

Auf den gegenüberliegenden Seiten ist, wie Sie jetzt auf Ihrem Bildschirm sehen,
§ *Img_22.2*
00:43
der Verstorbene dargestellt, während er die Morgensonne in Gestalt eines Falken anbetet –

§ *Img_22.3*

00:50

und *hier sehen Sie* den Verstorbenen, während er die Abendsonne anbetet, in Form eines Mannes mit Falkenkopf, der auf den Felsen des westlichen Theben sitzt.

Si tratta di una strategia ibrida che – impegnando il visitatore a spostare lo sguardo dallo spazio reale della sala alle immagini sullo schermo – dilata anche sensibilmente la fase di localizzazione e identificazione, esponendo il visitatore al rischio di osservare la riproduzione dell’oggetto sullo schermo anziché il reperto vero e proprio. D’altro canto, tale processo di doppia focalizzazione garantisce l’identificazione dell’oggetto, altrimenti difficile in uno spazio denso di oggetti come quello del Museo Egizio. Un’aporia, tipica della comunicazione multimediale, determinata dall’interferenza tra i vari canali di ricezione (audio, video, in presenza).

6. Conclusioni

Sia l’audioguida che la visita guidata vengono realizzate come testi / generi multimodali, caratterizzati nel caso delle visite guidate dalla coordinazione tra gestualità, parola e spazio urbano, nel caso delle audioguide dalla coordinazione fra sguardo, traccia audio, reperto e immagini (Kesselheim/Hausendorf 2007). La diversa struttura esterna dei due generi comunicativi – spazio aperto vs. spazio chiuso e prestrutturato, co-orientamento e interazione multiparti vs. orientamento individuale e interazione uomo-dispositivo-reperto – ha un notevole impatto sulla realizzazione della referenza spaziale e del compito comunicativo della *Hörerführung*. Nella visita guidata si profilano quattro fasi ricorrenti:

- costituzione dello spazio di interazione (*Herstellung des Interaktionsraums*): definizione dello spazio circostante, spesso attraverso l’uso di avverbi situativi quali *hier* o *da* e di verbi di percezione visiva (*sehen*) all’imperativo;

- delimitazione spaziale: messa a fuoco dello sguardo del visitatore su una porzione ben delimitata dell'area circostante, tramite avverbi di luogo quali *hinten, vorne, oben, unten*;
- identificazione dell'oggetto: descrizione delle caratteristiche esteriori dell'oggetto in questione e sua denominazione;
- verifica della comprensione: attraverso frasi interrogative dirette ai visitatori che reagiscono con segni non verbali di comprensione o con reazioni minimali, segnalando così l'avvenuta coordinazione tra i partecipanti (cfr. Schmitt 2012).

Nel caso delle audioguide, lo spazio museale è pre-strutturato e la fase di costituzione dello spazio di interazione non viene realizzata verbalmente – Kesselheim (2012) parla di “vorgefundener Raum”. Il visitatore ha il compito di orientarsi fra gli oggetti esposti e di aprire il processo di localizzazione su un oggetto specifico. Attraverso questa *Fokussierung* preliminare, egli può seguire le indicazioni spaziali fornite dall'audioguida per l'oggetto individuato. Tutte le indicazioni spaziali sono riferite esclusivamente allo spazio della teca o ai singoli reperti, che nel caso del Museo Egizio presentano un alto grado di complessità sia a livello spaziale che cognitivo.

In conclusione, l'analisi delle strategie di localizzazione deittica in corpora come quelli esaminati nel presente studio può costituire un valido punto di partenza per la descrizione dei processi interattivi di referenza spaziale in altri contesti (sia orali che scritti) ed eventi comunicativi fortemente ancorati allo spazio (ad es. richiesta di indicazioni stradali, descrizione di percorsi e itinerari), per la trattazione delle dinamiche conversazionali all'interno delle visite guidate, nonché per la formazione delle guide e degli operatori turistici. Proseguendo le ricerche in questo ambito sarà interessante approfondire altri aspetti, tra i quali, ad esempio, il ruolo dei mezzi non verbali, come gesti e sguardi, nei processi di localizzazione deittica e il modo in cui i diversi tipi di museo e di disposizione spaziale degli oggetti influenzano le strategie e i mezzi di orientamento del visitatore adottati nelle audioguide.

Bibliografia

- Costa, Marcella 2011. Die kommunikative Gattung Touristenführung. Aktivitäten der Wissensvermittlung mit Deutsch als Fremdsprache. *gfl-journal* 3, 32-54.
<<http://www.gfl-journal.de/3-2011/Costa.pdf>> ultimo accesso: 14.11.2018.
- Costa, Marcella / Müller-Jacquier, Bernd (Hrsg.) 2010. *Deutschland als fremde Kultur: Vermittlungsverfahren in Touristenführungen*. München: iudicium, 244-271.
- Fandrych, Christian / Thurmair, Maria 2011. *Textsorten im Deutschen. Linguistische Analysen aus sprachdidaktischer Sicht*. Tübingen: Stauffenburg.
- Fandrych, Christian / Thurmair, Maria 2016. Audioguides: die Inszenierung von Kunst im Hörtext. In Hausendorf, Heiko / Müller, Markus (Hrsg.) *Handbuch Sprache in der Kunst-kommunikation*. Berlin: de Gruyter, 380-400.
- Fillmore, Charles 1982. Towards a Descriptive Framework for Spatial Deixis. In Jarvella, Robert J. / Klein, Wolfgang (eds) *Speech, Place and Action. Studies in deixis and related topics*. Chichester: Wiley, 31-60.
- Fricke, Ellen 2007. *Origo, Geste und Raum – Lokaldeixis im Deutschen*. Berlin/New York: de Gruyter.
- Giessler, Tanja Christine 2010. *Raum – Konzept – Sprache. Sprachliche Lokalisationen in Minimalkonstellationen*. Stuttgart: ibidem-Verlag.
- Goodwin, Charles 2003. Pointing as Situated Practice. In Kita, Sotaro (ed.) *Pointing: Where Language, Culture and Cognition Meet*. Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates, 217-241.
- Gutenberg, Norbert 2000. Mündlich realisierte schriftkonstituierte Textsorten. In Brinker, Klaus *et al.* (Hrsg.) *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch*. Berlin: de Gruyter, 574-587.

- Hausendorf, Heiko 2014. *je länger man hinschaut* – Der Betrachter ist im Audioguide. *Osnabrucker Beiträge zur Sprachtheorie* 84, 37-56.
- Kesselheim, Wolfgang / Hausendorf, Heiko 2007. Die Multimodalität der Ausstellungskommunikation. In Schmitt, Reinhold (Hrsg.) *Koordination. Analyse zur multimodalen Interaktion*. Tübingen: Narr, 339-375.
- Kesselheim, Wolfgang 2010. "Zeigen, erzählen und dazu gehen": Die Stadtführung als raumbasierte kommunikative Gattung. In Costa, Marcella / Müller-Jacquier, Bernd (Hrsg.) *Deutschland als fremde Kultur: Vermittlungsverfahren in Touristenführungen*. München: iudicium, 244-271.
- Kesselheim, Wolfgang 2012. Gemeinsam im Museum: Materielle Umwelt und interaktive Ordnung. In Hausendorf, Heiko / Mondada, Lorenza / Schmitt, Reinhold (Hrsg.) *Raum als interaktive Ressource*. Tübingen: Narr, 187-232.
- Levelt, Willems J.M. 1986. Zur sprachlichen Abbildung des Raums: deiktische und intrinsische Perspektive. In Bosshardt, Hans G. (Hrsg.) *Perspektiven auf Sprache. Interdisziplinäre Beiträge zum Gedenken an Hans Hörmann*. Berlin: de Gruyter, 187-211.
- Mondada, Lorenza 2002. Die Indexikalität der Referenz in der sozialen Interaktion. Diskursive Funktionen von *ich* und *hier*. *Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik* 32, 79-113.
- Mondada, Lorenza 2007. Interaktionsraum und Koordinierung. In Schmitt, Reinhold (Hrsg.) *Koordination. Analyse zur multimodalen Interaktion*. Tübingen: Narr, 55-93.
- Mondada, Lorenza 2013. Interactional space and the study of embodied talk-interaction. In Auer, Peter *et al.* (eds) *Space in Language and Linguistics: Geographical, Interactional and Cognitive Perspectives*. Berlin: de Gruyter, 247-275.
- Orletti, Franca 2000. *La conversazione diseguale. Potere e interazione*. Roma: Carocci.
- Quasthoff, Uta 1990. Das Prinzip des primären Sprechers, das Zuständigkeitsprinzip und das Verantwortungsprinzip. Zum Verhältnis von ‚Alltag‘ und ‚Institution‘ am Beispiel der Verteilung des Rederechts in Arzt-Patient-Interaktionen. In Ehlich, Konrad / Koerfer, Armin / Redder, Angelika /

- Weingarten, Rüdiger (Hrsg.) *Medizinische und therapeutische Kommunikation: Diskursanalytische Untersuchungen*. Opladen: Westdeutscher Verlag, 66-81.
- Ravetto, Miriam 2014. Die Herstellung der Raumreferenz in deutschen und italienischen Touristenführungen. Eine korpusbasierte Untersuchung. In Lombardi, Alessandra / Mor, Lucia / Roßbach, Nikola (Hrsg.) *Reiseziel Italien. Moderne Konstruktionen kulturellen Wissens in Literatur – Sprache – Film*. Frankfurt a.M.: Peter Lang, 109-128.
- Sabatini, Francesco 1997. Prove per l'italiano 'trasmesso' (e auspici di un parlato serio semplice), in Aldo Grasso *et al.* (cur.) *Gli italiani trasmessi: la radio. Atti del Convegno (Firenze, Villa Medicea di Castello, 13-14 maggio 1994)*. Firenze: Accademia della Crusca, 11-30.
- Schegloff, Emanuel A. 2007. *Sequence Organization in Interaction: A Primer in Conversation Analysis I*. Cambridge: CUP.
- Schmitt, Reinhold 2012. Gehen als situierte Praktik: "Gemeinsam gehen" und "hinter jemandem laufen". *Gesprächsforschung. Online Zeitschrift zur verbalen Interaktion* 13, 1-44.
- Schulze, Holger / Buhl, Hanna 2012. Eine Ausstellung hören? Über Notwendigkeit und Qualität von Audioguides. In Kunz-Otto, Hannelore (Hrsg.) *Mit den Ohren sehen. Audioguides und Hörstationen in Museen und Ausstellungen*. Berlin/München: Deutscher Kunstverlag, 27-31.
- Selting, Margret *et al.* 2009. Gesprächsanalytisches Transkriptionssystem 2 (GAT 2). *Gesprächsforschung - Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion* 10, 353-402.
- Stukenbrock, Anja / Birkner, Karin 2010. Multimodale Ressourcen für Stadtführungen. In Costa, Marcella / Müller-Jacquier, Bernd (Hrsg.) *Deutschland als fremde Kultur: Vermittlungsverfahren in Touristenführungen*. München: iudicium, 214-243.

ANTONELLA NARDI

Modalità di trasmissione e strutturazione del sapere in audioguide per opere pittoriche. Analisi funzionale di esempi in lingua tedesca.

1. Introduzione

La comunicazione museale è un ambito specifico della comunicazione artistica e ha il compito di veicolare al pubblico sapere a livello istituzionale sugli oggetti artistico-culturali conservati ed esposti. Una forma di comunicazione museale che negli ultimi decenni ha goduto di una intensa e ampia diffusione è l'audioguida.¹ Le audioguide sono strumenti di comunicazione orale con lo scopo di trasmettere sapere agli ascoltatori limitatamente a uno specifico spazio, che di regola corrisponde a quello della percezione sensoriale immediata del fruitore.² Come accade anche per le forme testuali scritte dello stesso ambito, durante la ricezione s'instaura un rapporto complementare tra l'audioguida e l'opera d'arte: descrivendola e spiegandola, il testo verbale la rende accessibile all'ascoltatore; questa, a sua volta, visualizza la lingua e ne diventa il punto di riferimento concreto. A differenza dei generi testuali scritti del settore le audioguide, come anche le visite guidate in presenza, si caratterizzano per lo stretto legame spazio-temporale con l'oggetto al quale si riferiscono (Fandrych/Thurmair 2011): ascoltando il testo riprodotto acusticamente e contemplando contemporaneamente l'opera d'arte si crea un rapporto

1 Per "audioguida" s'intende qui il testo audio registrato, da distinguere quindi dall'apparecchio portatile per mezzo del quale l'utente può gestire la registrazione.

2 Allo scopo di favorire la leggibilità del capitolo si utilizza la forma maschile generica e quindi neutrale.

immediato tra questa e il testo verbale; ciò genera una ricezione di tipo simultaneo, diversa dalla ricezione consecutiva tipica del testo stampato ad esempio dei cataloghi di esposizioni. Rispetto ai testi scritti e anche alle visite guidate, le audioguide si contraddistinguono, inoltre, per la possibilità di coinvolgimento emozionale dell'ascoltatore tramite l'utilizzo, tra gli altri, di effetti sonori, come musica, suoni o rumori di sottofondo, inseriti nel testo audio.

Il presente capitolo vuole descrivere alcune modalità di trasmissione del sapere tramite audioguide in tedesco relative a opere pittoriche; in particolare verranno prese in esame le modalità di trasmissione del sapere più rilevanti per la comprensione immediata del dipinto da parte del fruitore, quindi legate alla sua diretta esperienza sensoriale. In concreto, dopo la presentazione del corpus analizzato, verranno esaminati da una prospettiva funzionale esempi in lingua tedesca tratti da audioguide per opere d'arte pittoriche. Tenuto conto della particolare situazione comunicativa in cui essi vengono recepiti, nell'analisi dei testi considerati si prenderanno in esame azioni linguistiche che svolgono un ruolo fondamentale per la comprensione immediata dell'oggetto artistico, quali la descrizione e la spiegazione. Allo scopo di stabilire il loro contributo alla modificazione del sapere rispetto all'opera d'arte di riferimento, verranno analizzati in particolare il ruolo di queste azioni linguistiche nella comunicazione tra locutore e ascoltatore/osservatore, la loro posizione nel testo, il loro sviluppo e l'utilizzo funzionale di strumenti linguistici specifici in esse presenti. Nell'ultima parte del capitolo verranno illustrate brevemente ulteriori possibili prospettive di lavoro con audioguide in lingua tedesca riferite a dipinti.

2. Corpus e fulcro dell'analisi linguistica

Lo studio parzialmente descritto in questo contributo è stato svolto sui testi di quindici audioguide relative a dipinti esposti in mostra permanente nella *Neue Pinakothek*, parte delle *Bayrische Staatsgemäldesammlungen*, di Monaco di Baviera. I testi audio e le

relative trascrizioni sono stati gentilmente messi a disposizione per la ricerca dall'agenzia Antenna Audio GmbH di Berlino.

Come in tutte le guide, anche i testi delle audioguide raccolgono informazioni sistematiche su oggetti artistici che si rivolgono a un pubblico indifferenziato, per lo più di non esperti. Si tratta di testi brevi il cui numero medio di parole ammonta a 260 e la durata media delle registrazioni è di due minuti. Sono quindi testi di veloce fruizione che veicolano comunque una notevole quantità di informazioni, per cui si possono considerare testi compatti e attentamente pianificati allo scopo di permettere al fruitore un'adeguata comprensione dei contenuti trasmessi.

Ciò che contraddistingue questi testi è la loro particolare caratteristica diamesica: pur essendo in senso stretto una specie testuale concepita per iscritto, essa viene realizzata oralmente. Nei testi in questione è evidente il tentativo di celare la peculiare modalità scritta d'origine, che trapela in realtà dall'attenta pianificazione e dalla forte organizzazione testuale, mediante un marcato adattamento al canale fonico-acustico (Gutenberg 2000), per esempio con pause pianificate, la variabile velocità di articolazione, l'impiego mirato di elementi prosodici, in particolare l'intonazione e il ritmo del discorso.

Questi tratti specifici di oralità, che risaltano nella registrazione uditiva, hanno lo scopo da un lato di rendere quanto espresso il più vicino possibile alla comunicazione dal vivo, dall'altro di coinvolgere emotivamente il fruitore dell'audio-testo. Tali caratteristiche fanno rientrare le audioguide nelle cosiddette "forme (testuali) intermedie" che, rispetto alla diamesia polare di scritto-scritto e parlato-parlato, mostrano caratteristiche ibride appartenenti ad entrambe le varietà (Koch/Oesterreicher 1994). Nel caso specifico, le audioguide si possono quindi considerare forme di parlato-scritto e, considerando l'enfasi che caratterizza in parte la loro realizzazione mediale orale, con tratti di parlato-recitato (Nencioni 1976/1983).

Inoltre, sempre dal punto di vista diamesico, gli audio-testi qui considerati appartengono a un tipo di comunicazione indiretta e rientrano tra le varietà linguistiche trasmesse (Sabatini 1982) caratteristiche dell'attuale era massmediatica e alle quali appartengono, tra gli altri, il parlato filmico, televisivo, radiofonico, così come la scrittura telematica o telefonica (Antonelli 2016). Tali testi si

contraddistinguono anche in quanto parlati a distanza e veicolati con l'ausilio di strumenti di registrazione e conseguentemente di riproduzione del testo (per esempio dispositivi elettronici con auricolari o cuffie audio o applicazioni per cellulari e tablet) che permettono al fruitore di gestire lo stesso riascoltando o saltando brani del commento.

Considerate queste peculiarità diamesiche della specie testuale trattata, l'interesse linguistico ad essa rivolto è qui orientato alle modalità attraverso le quali la lingua contribuisce alla comunicazione *con* e *mediante* l'opera d'arte considerata (Hausendorf 2011), quindi alle azioni linguistiche attraverso le quali viene trasmesso al fruitore il sapere necessario alla comprensione immediata del dipinto. Questo interesse all'uso della lingua nelle audioguide si basa sulla concezione del legame tra forma e funzione (Ehlich 1981/2007) che da un punto di vista pragmatico-funzionale caratterizza gli strumenti linguistici. Il fulcro dell'analisi nel presente contributo consiste nella disamina e nella ricostruzione di questo legame e di come esso determini l'agire linguistico nei testi considerati tra chi scrive/registra il testo allo scopo di trasmettere sapere e chi lo ascolta.

Alla luce delle considerazioni sopra esposte, di seguito si discuteranno i seguenti punti:

- azioni linguistiche che vengono realizzate nelle audioguide;
- azioni linguistiche più rilevanti per la comprensione immediata del dipinto;
- come queste vengono organizzate e come si sviluppano nel testo;
- come s'intrecciano tra di loro in maniera funzionale;
- che utilizzo funzionale fanno di specifici strumenti linguistici.

A scopo esemplificativo verranno analizzati brani tratti dal corpus sopra descritto.

3. Azioni linguistiche nell'audioguida: caratteristiche ed esempi tratti da testi tedeschi

Nell'ambito della comunicazione artistica, Hausendorf (2005/2010) individua un modello secondo cui l'opera d'arte viene rappresentata verbalmente. Il modello è costituito da quattro azioni parziali di base, ad ognuna delle quali corrisponde una domanda che ne definisce il compito comunicativo:

- *Descrivere (Beschreiben)*³, riguarda ciò che dell'opera d'arte considerata si può percepire attraverso i sensi e risponde alla domanda: *Cosa si vede, si sente, eventualmente anche si tocca, si gusta, si odora?*
- *Interpretare (Deuten)*, riguarda ciò che sta dietro alla superficie della percezione sensoriale e risponde alla domanda: *Cosa si nasconde dietro?*
- *Delucidare (Erläutern)*, si riferisce a un apporto supplementare di sapere sull'opera d'arte considerata e riguardante per esempio informazioni sull'artista, sul contesto storico-artistico del tempo, il genere trattato e così via. Questa azione risponde alla domanda: *Cosa si sa al proposito?*
- *Valutare (Bewerten)*, riguarda pareri soggettivi riferiti all'opera d'arte in questione. La relativa domanda è: *Cosa si pensa dell'opera d'arte?*

Seguendo l'ottica pragmatica di Hausendorf (2005/2010; 2011), si sono ricercate queste azioni comunicative nei testi presi in esame. Rispetto all'approccio dello studioso, comunque, esse sono state considerate secondo una prospettiva pragmatico-funzionale come azioni linguistiche realizzate per perseguire uno scopo (Ehlich 1981/2007), quindi la loro analisi si è basata sul nesso tra forma e funzione, o meglio sulla funzionalità della forma (Ehlich 2017) dei fenomeni linguistici considerati e sulla sua ripercussione sull'interazione mentale, sia

3 Tra parentesi viene riportata la denominazione originale da Hausendorf (2005/2010).

cognitiva che emotiva che, tramite la lingua, si viene a instaurare tra chi scrive/registra e chi ascolta l'audio-testo.

DESCRIVERE ⁴ (BESCHREIBEN), e SPIEGARE (ERKLÄREN) trasmettono sapere rilevante per la comprensione immediata del dipinto in quanto comunicano *mediante* il dipinto facendolo “parlare”, mentre DELUCIDARE (ERLÄUTERN) e VALUTARE (BEWERTEN) comunicano qualcosa *sul* dipinto stesso. Nello specifico, con l'azione linguistica DELUCIDARE si trasmettono informazioni aggiuntive sul contesto considerato, qui dell'opera d'arte commentata, che servono a perfezionare e completare le conoscenze sullo stesso (Bührig 1996); mediante il VALUTARE si sottopone un'azione, persona o oggetto, o meglio informazioni su di essi, a parametri soggettivi la cui applicazione dà luogo a una sistematizzazione delle suddette informazioni lungo una scala che va dal positivo al negativo (Rehbein 1977).

Nelle audioguide esaminate le azioni linguistiche più ricorrenti nella trasmissione del sapere al ricevente sono risultate tre: DESCRIVERE SPIEGARE e DELUCIDARE. Considerato il carattere addizionale del DELUCIDARE ma soprattutto il fatto che esso non contribuisce alla comprensione immediata del dipinto, quindi *mediante* esso, ma alla trasmissione di sapere *sul* dipinto, ci si concentrerà di seguito su DESCRIVERE e SPIEGARE, azioni linguistiche fondamentali per la comprensione immediata dell'opera d'arte.

3.1 *Comunicare mediante il dipinto: DESCRIVERE e SPIEGARE*

Le azioni DESCRIVERE e SPIEGARE si riferiscono alla verbalizzazione di ciò che si vede sul dipinto, che quindi è accessibile alla percezione dell'ascoltatore/osservatore, e alla strutturazione del relativo sapere.

4 L'utilizzo del MAIUSCOLETTO ha lo scopo di differenziare l'azione linguistico-comunicativa (p.es. SPIEGARE) dal sinonimico verbo (p.es. *spiegare*) (Ehlich/Rehbein 1986). Per la traduzione in italiano con commento della terminologia della Pragmatica Funzionale qui utilizzata, tra le altre anche le denominazioni delle azioni linguistiche qui esaminate (Nardi 2015).

Come azioni linguistiche sia DESCRIVERE che SPIEGARE sono già state trattate da un punto di vista pragmatico-funzionale anche se con riferimento ad altre specie testuali (ad es. Rehbein 1984 per DESCRIVERE; Hohenstein 2006 per SPIEGARE); di seguito si analizzerà la loro realizzazione in testi tratti da audioguide quindi da un punto di vista pragmatico, cioè relativo a ciò che si fa con la lingua, funzionale, cioè tenendo ben presente con quale scopo si utilizza la lingua in queste azioni, e dell'interazione tra il locutore e l'ascoltatore (cfr. anche Nardi 2013).

3.1.1 DESCRIVERE

Il DESCRIVERE è concepito nella pragmatica-funzionale come un'azione complessa, composta dalla concatenazione di azioni linguistiche parziali. Secondo il concetto linguistico di Rehbein (1984), ripreso tra gli altri da Hoffmann (³2016), DESCRIVERE mette in rilievo l'aspetto spaziale dell'oggetto descritto, quindi ciò che si vede. Lo scopo del DESCRIVERE è l'orientamento dell'ascoltatore/lettore nello spazio percettivo, un orientamento che va dal generale allo specifico.

L'azione linguistico-comunicativa DESCRIVERE si compone di passi diversi che caratterizzano le modalità di trasmissione del sapere dal locutore all'ascoltatore (Rehbein 1984):

- dare una visione d'insieme
- selezionare gli elementi rilevanti
- organizzare gli elementi selezionati
- dare una direzione alla descrizione

Queste fasi vengono di seguito illustrate con esempi pratici.

3.1.1.1 Dare una visione d'insieme

Il primo passo riguarda un'iniziale visione d'insieme dell'oggetto da descrivere. Esso viene compiuto spesso nei testi audio considerati da elementi sonori, come accade nell'audioguida relativa al seguente dipinto (Figura 1):



Figura 1. Heinrich Bürkel (1838), *Regenschauer in Partenkirchen*.

In questo caso, la visione d'insieme offerta dall'audio-testo (Antenna Audio 2011, Nr. 229) è svolta in maniera funzionale principalmente dal rumore di sottofondo dell'acqua piovana che scroscia. L'uso di effetti sonori non è qui solo funzionale a un orientamento cognitivo alla comprensione globale del dipinto, ma ha anche il ruolo di coinvolgere emotivamente l'ascoltatore/osservatore per "farlo entrare" nel dipinto stesso. Il testo verbale rafforza l'atmosfera iniziando con l'esclamazione pronunciata con partecipazione: "*Ist das ein Platzregen!*" alla quale segue un'affermazione che invita implicitamente l'ascoltatore/osservatore a entrare sempre più nella scena, a immedesimarsi in essa come se la stesse vivendo, per poi sottolineare il realismo della sua rappresentazione:

- (1) Fast möchte man sich vor diesem Gemälde von Heinrich Bürkel den Mantelkragen hochschlagen und den Hut ins Gesicht ziehen, so realistisch hat der Maler den Eindruck eines heftigen Regenschauers wiedergegeben.
(Testo 1 – Antenna Audio 2011, AA-Nr. 229)

L'inizio di questa audioguida rappresenta un esempio di come l'interazione comunicativa tra locutore e ascoltatore/osservatore in questo genere testuale si basi su un'alternanza di stimoli che

favoriscono da un lato l'immedesimazione con la scena rappresentata e dall'altro un'attenta osservazione del dipinto.

3.1.1.2 Selezionare gli elementi rilevanti

Alla visione d'insieme dell'oggetto segue, in un secondo momento, la sua descrizione più in dettaglio. Questa non procede secondo un andamento lineare ma osserva principi precisi. Il primo è che non tutto ciò che si vede viene descritto verbalmente, in quanto il locutore opera una selezione degli elementi nello spazio percettivo che siano rilevanti per il suo scopo. Su questi elementi egli si sofferma inizialmente nominandoli, poi caratterizzandoli più in dettaglio, come risulta evidente dall'esempio seguente (Figura 2):



Figura 2. David Wilkie (1820), *Die Testamentsöffnung*.

Su questo dipinto di David Wilkie compaiono più di venti persone e molti oggetti, solo alcuni vengono, però, focalizzati tramite procedure nominanti (Ehlich 1998/2007, ³2005)⁵:

5 Secondo la Pragmatica Funzionale le procedure sono le unità minime dell'agire linguistico con proprio scopo azionale: con la loro realizzazione tramite strumenti linguistici il locutore concretizza verbalmente il proprio scopo illocutivo e attiva processi mentali specifici nell'interlocutore (Ehlich ³2005).

- (2) Das ovale Bildnis an der Wand über dem **Notar** zeigt die Gesichtszüge des Verstorbenen. **Bücher im Regal**, **Waffen** und eine **Mandoline an der Wand** erzählen von seinen Interessen. *Links am Kamin* steht ein großer gelber Sessel, der als einzige Sitzgelegenheit frei geblieben ist: zweifellos hat der Verstorbene *hier* immer gegessen. Seine **Hausschuhe** stehen noch *davor* und der treue Hund hat sich *darunter* verkrochen. *Daneben* sitzt die junge Witwe, ganz in Schwarz gekleidet, in der Hand ein weißes Taschentuch, um ihre Tränen zu trocknen. *Hinter* ihr hält eine ältere Frau in kostbarem Rot, vielleicht die Mutter des Mannes, sein jüngstes Kind im Arm.⁶
(Testo 2 – Antenna Audio 2011, AA-Nr. 208)

Gli elementi nominati e in grassetto nel testo 1 (il ritratto del deceduto, il notaio, libri, armi, il mandolino, la poltrona, le pantofole, il cane, la vedova, una donna più anziana, il bambino che questa ha in braccio) sono strettamente legati alla persona morta e ne rappresentano gli affetti, le abitudini e gli interessi. Gli stessi elementi scelti vengono anche caratterizzati tramite indicatori che ne facilitano il riconoscimento nonostante la pienezza dell'immagine. Ciò avviene da un lato tramite il loro posizionamento con l'utilizzo degli strumenti linguistici (in corsivo nel testo 2) risultanti da combinazioni di procedure nominanti e operative in sintagmi preposizionali: alla parete, nello scaffale, a sinistra del camino, o con avverbi di luogo: davanti, sotto, dietro; dall'altro mediante la loro caratterizzazione con altri attributi (sottolineati nel testo 2), aggettivi: (dipinto) ovale, grande (poltrona) gialla, giovane (vedova), (fazzoletto) bianco, (signora)

In questo capitolo verranno prese in considerazione tre dei cinque tipi di procedure indicati da Ehlich (1998/2007): le procedure nominanti, che hanno lo scopo di attivare concetti, mediante la verbalizzazione di elementi relativi alla realtà, quindi nominandoli e identificandoli, per esempio con nomi, radici di aggettivi e di verbi; le procedure operative, che hanno lo scopo di favorire l'elaborazione del sapere da parte dell'interlocutore strutturando gli elementi linguistici verbalizzati, per esempio mediante articoli, congiunzioni, riferimenti anaforici, preposizioni, la posizione delle parole nella frase, alcuni tipi di desinenze (plurale, genere ecc.); infine le procedure deittiche, che hanno lo scopo di orientare l'interlocutore su elementi appartenenti a uno spazio d'indicazione comune al locutore, in questo caso allo spazio percettivo del dipinto, per esempio attraverso la deissi locale, temporale o personale. Per un elenco più esaustivo degli strumenti linguistici che attivano le relative procedure cfr. Redder (2010).

6 Rilevazioni grafiche di A.N.

matura, (figlio) più piccolo; attributi partecipiali: vestita di nero, o sintagmi preposizionali: in prezioso rosso. Tali strumenti linguistici non solo favoriscono il riconoscimento degli elementi scelti ma anche il loro ancoraggio nell'attenzione dell'ascoltatore/osservatore.

3.1.1.3 Organizzare gli elementi selezionati e dare una direzione al DESCRIVERE

Gli elementi identificati vengono organizzati inoltre in una successione precisa e funzionale che conferisce una direzione al DESCRIVERE strutturando così la percezione dell'ascoltatore/osservatore guidandone lo sguardo in maniera mirata, come mostra bene il prossimo esempio:



Figura 3. Joseph Anton Koch (1822), *Der Schmadribachfall*.

Nelle audioguide analizzate di solito il DESCRIVERE procede dal primo piano e porta lo sguardo dell'ascoltatore/osservatore verso lo sfondo. Il passaggio dell'audioguida relativa al dipinto di Koch indica invece la

direzione inversa, in quanto si parte dallo sfondo per avanzare fino al primo piano (testo 3, parti in corsivo):

- (3) Eine sozusagen prachtvolle **Wildnis** mit Gletscherkaskaden, Wolken, welche zum Teil die Gebirge umschleiern, machen *den Hintergrund* aus; *in der Mitte* befindet sich ein undurchdringlicher **Wald** von Tannen und anderem wilden Gewächs und Felstrümmern und stürzenden Wassern... *Der Vordergrund* ist die Tiefe des **Tales**, von frischem Grün erfreut, mit dem brausendem (*sic!*) Strom. (Testo 3 – Antenna Audio 2011, AA-Nr. 223)

Le tre procedure nominanti *Hintergrund*, *Mitte*, *Vordergrund* attivano nell'ambito mentale dell'ascoltatore/osservatore un sapere relativo alla realtà extralinguistica, qui precisamente alla tridimensionalità che caratterizza il paesaggio considerato. Esse vengono combinate con procedure operative: articoli determinativi *den*, *der* in casi e generi diversi, in un caso combinati anche con la preposizione *in*, che segnalano al ricevente la definitezza del sapere nominato e così attivato come già noto. Nei tre piani (sfondo, piano medio e primo piano) vengono localizzati tre elementi caratterizzanti il paesaggio, identificati mediante denominazione (rispettivamente *Wildnis*, *Wald* e *Tal* in grassetto nel testo 3) e contraddistinti in dettaglio con ulteriori procedure nominanti (aggettivi) e combinazioni di procedure nominanti e operative (per esempio sintagmi, preposizionali, intere frasi). La descrizione guida quindi lo sguardo dell'ascoltatore/osservatore da uno sfondo sovrastato da un paesaggio selvaggio con ghiacciai e nubi che velano in parte le montagne, attraverso il mezzo piano in cui domina una foresta impenetrabile per arrivare, infine, al primo piano in cui la profondità della valle viene bloccata da dietro dagli alberi, dal davanti dallo scorrere del ruscello. L'identificazione degli elementi in successione nel testo, creata soprattutto grazie a procedure nominanti combinate tra loro mediante procedure operative, crea una specifica relazione tra essi: l'inusuale direzione del DESCRIVERE dallo sfondo al primo piano invece che al contrario, sostenuta dalla dettagliata caratterizzazione degli elementi scelti (per esempio *Wolken, welche zum Teil die Gebirge umschleiern; ein undurchdringlicher Wald*) prepara il terreno alla spiegazione del dipinto che rivelerà all'ascoltatore/osservatore un paesaggio bloccato, in cui mancano un

ampio respiro e un orizzonte lontano, un paesaggio chiuso e distante, soprattutto nel mezzo piano bloccato dalla cintura di alberi che soffoca la valle.

In questo senso lo scopo del DESCRIVERE nell'audioguida è, oltre che orientare l'ascoltatore/osservatore, di essere funzionale all'azione linguistica dello SPIEGARE, tema del prossimo paragrafo.

3.1.2 SPIEGARE

Anche SPIEGARE, come DESCRIVERE, è un'azione linguistica complessa, costituita da una concatenazione logica di azioni parziali. Da una prospettiva pragmatico-funzionale (Rehbein 1977, 1982, 1984; Hohenstein 2006; Hoffmann ³2016),⁷ lo scopo dello SPIEGARE consiste in un transfer di sapere da parte di chi spiega a chi ascolta o legge la spiegazione tale da permettere a quest'ultimo di cogliere la struttura funzionale dell'oggetto della spiegazione. L'azione linguistica si realizza mediante la scomposizione dell'oggetto considerato finché risulta evidente il nesso interno alle sue parti, cioè la sua funzionalità, e nell'integrazione del nuovo sapere nelle conoscenze dell'interlocutore. Il primo passo di questa azione linguistica complessa consiste quindi nel collegarsi alla relazione tra gli elementi selezionati dell'oggetto della spiegazione, già creata con il DESCRIVERE, e nel renderla evidente.

3.1.2.1 Esplicitare la relazione tra gli elementi selezionati

Per illustrare questo primo passo ci riferiamo a un passaggio dell'audioguida relativa a un dipinto di Waldmüller (Figura 4/Testo 4):

⁷ Le prime analisi pragmatico-funzionali dello schema esistente alla base dell'azione linguistica dello SPIEGARE sono state condotte da Rehbein, per la precisione riguardo allo SPIEGARE oralmente azioni (1977), parole in prospettiva contrastiva turco-tedesco (1982) e oggetti (1984). Hohenstein (2006) ha ripreso lo schema dello svolgimento dell'azione sviluppato da Rehbein e lo ha perfezionato applicandolo all'analisi di interventi orali tenuti in ambito di conferenze scientifiche.



Figura 4. Ferdinand Georg Waldmüller (1836), *Waldmüllers Sohn Ferdinand mit Hund*.

Nel DESCRIVERE il quadro, l'autore dell'audio-testo focalizza l'attenzione dell'ascoltatore/osservatore sull'aspetto bidimensionale del dipinto selezionando due elementi principali, la figura del giovane in primo piano e il paesaggio sullo sfondo, e spiegandone la funzionalità (cfr. testo 4):

- (4) *Die Spannung zwischen dem nahsichtigen Porträt im Vordergrund und dem weiten Fernblick trägt viel zum lebhaften Reiz des Bildes bei. Kompositorisch sind Landschaft und Porträt sehr genau aufeinander bezogen. Die schrägen Linien der Berghänge setzen sich in den Konturen der abfallenden Schultern und in der Nackenlinie des Hundes fort.*
(Testo 4 – Antenna Audio 2011, AA-Nr. 233)

L'importanza della relazione tra i due piani del dipinto, già impostata nella descrizione, viene inizialmente rifocalizzata dall'autore dell'audioguida con un'asserzione contenente una valutazione (cfr. frase in corsivo): la tensione tra il ritratto del giovane in primo piano e l'ampia visuale sullo sfondo costituiscono l'attrattiva del dipinto. Lo spunto introduttivo allo SPIEGARE e la sua legittimazione vengono offerti dall'azione linguistica VALUTARE che viene qui funzionalizzata all'azione linguistica seguente. All'asserzione introduttiva segue una precisazione (sottolineata nel testo 4) con la quale si esplicita che il rapporto tra il paesaggio sullo sfondo e il ritratto in primo piano è da ricercare nella loro reciproca rispondenza a livello di composizione dell'immagine. L'ultima frase (in grassetto nel testo 4) contiene la spiegazione vera e propria della relazione tra i due elementi: il paesaggio e la figura umana si richiamano visivamente in quanto le linee oblique dei pendii continuano nei contorni delle spalle spioventi del giovane e nella linea del collo del cane. Svelando all'ascoltatore/osservatore il nesso funzionale tra i due elementi considerati, viene anche mostrato come “funziona” l'oggetto della spiegazione.

3.1.2.2 Mostrare il “funzionamento” dell'oggetto della spiegazione e l'effetto prodotto

Con il prossimo esempio (Figura 5 e Testo 5), si vuole approfondire il meccanismo insito nell'oggetto della spiegazione e come questo produca un effetto specifico sull'ascoltatore/osservatore.



Figura 5. Max Liebermann (1884), *Münchener Biergarten*.

- (5) Das Bier, das als verbindendes Thema nicht unauffällig braun von Max Liebermann gemalt wurde, sondern in einer Mischung aus Dunkelviolett und Rot. [...] **Durch** diesen teilweise wenig filigranen Farbauftrag werden wir, die neugierig sich nähernden Betrachter, wieder auf Distanz gebracht. [...] Wo das Gemälde einerseits mit seiner Vielfalt zum teilnehmenden Betrachten einlädt, da schafft es andererseits zusätzliche Barrieren **durch** den Baum im Vordergrund. (Testo 5 - Antenna Audio 2011, AA-Nr. 281)

Il “funzionamento” del quadro di Liebermann viene spiegato con l’ausilio di diversi strumenti linguistici, per lo più attivanti procedure operative allo scopo di favorire l’elaborazione mentale da parte dell’ascoltatore del sapere trasmesso (cfr. anche Nardi 2018). Uno di

questi è la preposizione *durch* (in grassetto nel testo 5) utilizzata molto frequentemente nelle audioguide per SPIEGARE. Nel testo 5 compare due volte: nella prima occorrenza, il suo uso è funzionale alla spiegazione dell'effetto provocato dalla modalità di applicazione del colore, il cui tratto prevalentemente spesso provoca un senso di straniamento nell'osservatore e lo porta a distanza rispetto alla scena ritratta. Nella seconda occorrenza del testo 5, *durch* ha il compito di introdurre la denominazione dell'elemento (l'albero in primo piano) che funge da barriera tra le figure rappresentate e sottolinea così la loro distanza sociale, nonostante queste siano accomunate nella scena dalla birra che bevono tutti i presenti (adulti). La barriera in questione spicca in particolare tra l'uomo benestante dietro l'albero e la bambina con la sua accompagnatrice, di chiara estrazione popolare, davanti ad esso.

Altre espressioni (sottolineate nel testo 5) utilizzate per SPIEGARE lavorano sull'ambito mentale dell'ascoltatore guidandone le aspettative, talvolta negandole, o offrendo prospettive diverse. Il loro scopo è da un lato mantenere alta l'attenzione del ricevente, dall'altro organizzare la spiegazione affinché venga meglio recepita ed elaborata.

Nella prima parte del testo 5 compare l'espressione coordinante *nicht/sondern*: con *nicht* viene negato un sapere presupposto dell'ascoltatore/osservatore, con *sondern* esso viene corretto: la birra, che ha funzione di elemento di raccordo tra le figure e svolge quindi un ruolo molto importante nel dipinto, non è, come potrebbe supporre l'ascoltatore/osservatore, di colore bruno, che potrebbe passare inosservato, bensì di un appariscente misto di viola scuro e rosso.

Ulteriori strumenti operativi presenti di frequente in altre audioguide analizzate che hanno lo scopo di agire sul sapere dell'ascoltatore/osservatore modificandone le aspettative e quindi tenendo alta la sua attenzione sono: *doch, aber, nur*. Questi strumenti linguistici, il cui impiego funzionale nelle audioguide sarebbe da approfondire, sono stati classificati da Redder (2010) come *erwartungsbearbeitend*: oltre ad avere una chiara funzione esplicativa, essi rendono la spiegazione più incisiva mediante cambi di prospettiva o anche blocchi di aspettative che determinano nell'ascoltatore/osservatore.

3.1.2.3 Ancorare il nuovo sapere alle conoscenze pregresse

Un ulteriore passo dello SPIEGARE consiste nel rinforzare e ancorare il sapere trasmesso nelle conoscenze precedentemente acquisite dall'ascoltatore/osservatore.

Un'azione di rinforzo del sapere viene svolta mediante uno strumento linguistico frequentemente utilizzato nelle audioguide: la deissi personale *wir/noi* (sottolineata doppia nel testo 5). Essa ha la funzione, come anche il possessivo *unser* impiegato in altri casi, di stimolare un coinvolgimento diretto dell'ascoltatore e la sua identificazione con il locutore e ciò che sta spiegando.

Con gli avverbi *einerseits/andererseits*, che compaiono nell'ultima parte del testo 5 (con doppia sottolineatura), vengono riassunti ed esplicitati due aspetti contrastanti del dipinto che contribuiscono alla sua spiegazione: da una parte la scena, con la sua varietà di colori e di figure umane, invita l'ascoltatore a un'osservazione partecipata, dall'altra crea barriere. Il loro uso favorisce la sistematizzazione del nuovo sapere da parte dell'ascoltatore/osservatore.

Infine, nei testi esaminati la funzione di ancoraggio del nuovo sapere viene svolta di frequente da un uso specifico dell'espressione *so*.⁸ *So* ha la funzione di rifocalizzare l'attenzione dell'ascoltatore/osservatore sull'aspetto di un oggetto, un'azione o un fatto già verbalizzati e di introdurre una seconda frase che completi l'aspetto in questione. Nei due prossimi esempi (Testi 6 e 7), *so* come deissi si riferisce allo spazio del testo e, nella sua posizione a inizio frase, esplica due funzioni:

- da un lato, ha un ruolo anadeittico in quanto rifocalizza l'attenzione dell'ascoltatore/osservatore su un aspetto della proposizione precedente riassumendolo,
- dall'altro, introduce un'ulteriore frase che integra l'aspetto considerato precisandolo.

8 La deissi aspettuale *so* è stata spiegata in prospettiva pragmatico-funzionale da Ehlich (1987/2007) nel suo uso in vari contesti e ripresa tra gli altri da Graefen (1997) nel suo impiego in articoli scientifici.

- (6) Ein direkt von vorne dargestellter Mensch wirkt plastisch weniger fühlbar, und so hat man keine Möglichkeit des direkten Austausches mit ihm. (Testo 6 – Antenna Audio 2011, AA-Nr. 220 – audioguida al dipinto di Joseph Karl Stieler 1828, *Johann Wolfgang von Goethe*)

Nel testo 6, *so* rifocalizza e riassume il fatto che la figura rappresentata appaia poco tangibile; contemporaneamente introduce la conseguenza di questo fatto, cioè che chi guarda non ha la possibilità di uno scambio diretto con il personaggio rappresentato.

- (7) Trotz fein wiedergegebener Details verliert sich der Maler nicht in Einzelheiten, sondern faßt die Formen zu einer klar gegliederten, übersichtlichen Gesamtkomposition zusammen. So steht die Bergwelt ruhig und erhaben vor uns, unnahbar zwar, aber nicht bedrohlich. (Testo 7 – Antenna Audio 2011, AA-Nr. 223 – audioguida al dipinto di Joseph Anton Koch 1822, *Der Schmadribachfall*)

Nel testo 7 la prima frase riporta la tecnica chiaramente strutturata del pittore che non si perde in dettagli. Il *so* seguente rifocalizza e riassume tutto il contenuto della prima frase e introduce poi il risultato della stessa, cioè l'effetto della montagna così dipinta su chi la guarda. Grazie alla sua funzione rifocalizzante, riassuntiva e conclusiva, *so* aiuta l'elaborazione del nuovo sapere dell'ascoltatore/osservatore e ne favorisce l'ancoraggio alle conoscenze già acquisite.

4. Prospettive didattiche e di ricerca

In prospettiva futura è mia intenzione proseguire la ricerca sopra descritta nella direzione intrapresa con l'approfondimento e l'ulteriore verifica dei risultati ottenuti mediante l'ampliamento del corpus di testi di audioguide sempre riferiti a dipinti ma prodotti da agenzie diverse. È in programma anche un ampliamento dell'analisi funzionale finora svolta estendendola a ulteriori tratti caratteristici degli audio-testi considerati che ne evidenzino la particolarità diamesica quali esempi di scritto-parlato-recitato a distanza. Ad esempio, si potrebbero analizzare

da un lato i tratti soprasegmentali, in particolare il tono e l'intonazione, le pause e i cambi di voce, dall'altro i tratti verbali relativi alla lingua parlata dal punto di vista della loro funzionalità nell'interazione tra locutore e ascoltatore/osservatore.

In prospettiva comparata sarebbero auspicabili inoltre studi linguistico-stilistici in ottica funzionale di confronto sia tra quanto esperito dal corpus tedesco con un corpus di esempi da testi comparabili in italiano, sia raffrontando i risultati riferibili ad audioguide con altre forme di comunicazione artistica, ad esempio testi tratti da guide scritte, che condividano con gli audio-testi lo stesso scopo didattico-informativo.

Da non dimenticare, infine, è l'importanza del trasferimento dei risultati raggiunti nella didattica del tedesco come lingua straniera, anche specialistica, e in campo traduttivo. Da un punto di vista didattico si possono focalizzare le parti linguistiche dell'audioguida che guidano l'attenzione dell'ascoltatore/osservatore alla fruizione consapevole del dipinto. Nella lezione di lingua straniera, nello specifico del tedesco, l'utilizzo di questi materiali può risultare molto motivante in quanto stimola un'esperienza di ricezione estetica dell'opera d'arte che sviluppa un potenziale emotivo sfruttabile a favore di un apprendimento più efficace. Da rilevare, inoltre, è lo scopo comunicativo autentico delle audioguide in lingua straniera che ricalcano di solito uno schema di testo conosciuto nella propria lingua e più facilmente comprensibile in lingua straniera per il ricevente. Dal punto di vista traduttivo sono di sicuro interesse l'analisi e la trasposizione di tipiche strutture linguistiche che caratterizzano la descrizione, come le parole composte e le costruzioni participiali, e che costituiscono da sempre una sfida per il traduttore.

Bibliografia

- Antonelli, Giuseppe ²2016. *L'italiano nella società della comunicazione 2.0*. Bologna: Il Mulino.
- Bühlig, Kristin 1996. *Reformulierende Handlungen. Zur Analyse sprachlicher Adaptierungsprozesse in institutioneller Kommunikation*. Tübingen: Narr.
- Ehlich, Konrad 1981/2007. Sprachmittel und Sprachzwecke. In Ehlich, Konrad 2007, *Sprache und sprachliches Handeln*. Vol. 1. Berlin: de Gruyter, 55-99.
- Ehlich, Konrad 1987/2007. *so* – Überlegungen zum Verhältnis sprachlicher Formen und sprachlichen Handelns. In Ehlich, Konrad 2007. *Sprache und sprachliches Handeln*. Vol. 2. Berlin: de Gruyter, 141-167.
- Ehlich, Konrad 1998/2007. Funktionale Pragmatik — Terme, Themen und Methoden. In Ehlich, Konrad 2007. *Sprache und sprachliches Handeln*. Vol. 1. Berlin: de Gruyter, 29-46.
- Ehlich, Konrad ³2005. Prozedur. In Glück, Helmut (Hrsg.) *Metzler Lexikon Sprache*. Stuttgart: Metzler, 520-521.
- Ehlich, Konrad 2017. Zur Funktionalität von Form. In Krause, Arne / Lehmann, Gesa / Thielmann, Winfried / Trautmann, Caroline (Hrsg.) *Form und Funktion. Festschrift für Angelika Redder zum 65. Geburtstag*. Tübingen: Stauffenburg, 17-32.
- Ehlich, Konrad / Rehbein, Jochen 1986. *Muster und Institution. Untersuchungen zur schulischen Kommunikation*. Tübingen: Narr.
- Fandrych, Christian / Thurmair, Maria 2011. *Was sehen Sie denn? Audioguides*. In Fandrych, Christian / Thurmair, Maria (Hrsg.) *Textsorten im Deutschen*. Tübingen: Stauffenburg, 73-88.
- Graefen, Gabriele 1997. *Der wissenschaftliche Artikel – Textart und Textorganisation*. Frankfurt a.M.: Peter Lang.
- Gutenberg, Norbert 2000. Mündlich realisierte schriftkonstituierte Textsorten. In Brinker, Klaus *et al.* (Hrsg.) *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch*. Berlin: de Gruyter, 574-587.

- Hausendorf, Heiko 2005/2010. Die Kunst des Sprechens über Kunst – Zur Linguistik einer riskanten Kommunikationspraxis. In Costa, Marcella / Müller-Jacquier, Bernd (Hrsg.) *Deutschland als fremde Kultur: Vermittlungsverfahren in Touristenführungen*. München: iudicium, 17-49.
- Hausendorf, Heiko 2011. Kunstkommunikation. In Habscheid, Stephan (Hrsg.) *Textsorten, Handlungsmuster, Oberflächen. Linguistische Typologien der Kommunikation*. Berlin: de Gruyter, 509-535.
- Hoffmann, Ludger 2016. *Deutsche Grammatik. Grundlagen für Lehrerausbildung, Schule, Deutsch als Zweitsprache und Deutsch als Fremdsprache*, Berlin: Erich Schmidt.
- Hohenstein, Christiane 2006. *Erklärendes Handeln im Wissenschaftlichen Vortrag. Ein Vergleich des Deutschen mit dem Japanischen*. München: iudicium.
- Koch, Peter / Österreicher, Wulf 1994. Schriftlichkeit und Sprache. In Günther, Hartmut / Ludwig, Otto (Hrsg.) *Schrift und Schriftlichkeit. Ein interdisziplinäres Handbuch internationaler Forschung*. Berlin: de Gruyter, 587-603.
- Nardi, Antonella 2013. Sprachliche Handlungen in Audio-Guide-Texten zur bildenden Kunst. In Höhmann, Doris (Hrsg.) *Tourismuskommunikation. Im Spannungsfeld von Sprach- und Kulturkontakt*. Frankfurt a.M.: Peter Lang, 141-160.
- Nardi, Antonella 2015. Premessa terminologica alla traduzione dei concetti della Pragmatica Funzionale e proposta di traduzione. In Nardi, Antonella / Hornung, Antonie (cur.) *Scrivere il tedesco*. Roma: Aracne, 17-89.
- Nardi, Antonella 2017. Funktionale Grammatik im DaF-Unterricht: die Rolle der Komposita in Audioguide-Texten. In Di Meola, Claudio / Gerdes, Joachim / Tonelli, Livia (Hrsg.) *Grammatik im fremdsprachlichen Deutschunterricht. Linguistische und didaktische Überlegungen zu Übungsgrammatiken*. Berlin: Frank & Timme, 265-289.
- Nardi, Antonella 2018. Mit Audioguides Gemälde erschließen. Bildende Kunst im DaF-Unterricht. In Kaunzner, Ulrike (Hrsg.) *Bild und Sprache. Impulse für den DaF-Unterricht*. Münster: Waxmann, 129-147.

- Nencioni, Giovanni 1976/1983. *Parlato-parlato, parlato-scritto, parlato-recitato*. In *Strumenti critici* 60, 1-56. In seguito in Nencioni, Giovanni 1983. *Di scritto e di parlato: discorsi linguistici*. Bologna: Zanichelli, 126-179.
- Redder, Angelika 2010. Grammatik und sprachliches Handeln in der Funktionalen Pragmatik – Grundlagen und Vermittlungsziele. In Japanische Gesellschaft für Germanistik (Hrsg.) *Grammatik und sprachliches Handeln. Akten des 36. Linguisten-Seminars, Hayama 2008*. München: iudicium, 9-24.
- Rehbein, Jochen 1977. *Komplexes Handeln. Elemente zur Handlungstheorie der Sprache*. Stuttgart: Metzler.
- Rehbein, Jochen 1982. Worterklärungen türkischer Kinder. In Januschek, Franz / Stölting, Wilfried (Hrsg.) *Handlungsorientierung im Zweitspracherwerb von Arbeits-emigranten*. In OBST (1982) Juli/22, 122-157.
- Rehbein, Jochen 1984. Beschreiben, Berichten und Erzählen. In Ehlich, Konrad (Hrsg.) *Erzählen in der Schule*. Tübingen: Narr, 67-124.
- Sabatini, Francesco 1982. *La comunicazione orale, scritta e trasmessa: la diversità del mezzo, della lingua e delle funzioni*. In Boccafurni, Anna Maria / Serromani, Simonetta (cur.) *Educazione linguistica nella scuola superiore. Sei argomenti per un curriculum*. Roma: Provincia di Roma e Consiglio Nazionale delle Ricerche, 105-127.
- Sabatini, Francesco 1997. *Prove per l'italiano 'trasmesso' (e auspici di un parlato serio semplice)*. In Grassi, Aldo et al. (cur.) *Gli italiani trasmessi: la radio. Atti del Convegno (Firenze, Villa Medicea di Castello, 13-14 maggio 1994)*. Firenze: Accademia della Crusca, 11-30.

Immagini

- Bürkel, Heinrich 1838. *Regenschauer in Partenkirchen* <<https://www.sammlung.pinakothek.de/de/artist/heinrich-buerkel/regenschauer-in-partenkirchen>> ultimo accesso: 6.9.2018.
- Koch, Joseph Anton 1822. *Der Schmadribachfall* <<https://www.sammlung.pinakothek.de/de/artist/joseph-anton-koch/der-schmadribachfall>> ultimo accesso: 6.9.2018.
- Liebermann, Max 1884. *Münchner Biergarten* <<https://www.sammlung.pinakothek.de/de/artist/max-liebermann/muenchner-biergarten>> ultimo accesso: 6.9.2018.
- Waldmüller, Ferdinand Georg 1836. *Waldmüllers Sohn Ferdinand mit Hund* <<https://www.sammlung.pinakothek.de/de/artist/ferdinand-georg-waldmueller/waldmuellers-sohn-ferdinand-mit-hund>> ultimo accesso: 6.9.2018.
- Wilkie, David 1820. *Die Testamentsöffnung* <<https://www.pinakothek.de/kunst/david-wilkie/die-testamentseroeffnung>> ultimo accesso: 6.9.2018.

Audioguide (Trascrizioni)

Antenna Audio GmbH e Neue Pinakothek München (2011) dei seguenti dipinti:

- Heinrich Bürkel, *Regenschauer in Partenkirchen*. Nr. 229.
 Joseph Anton Koch, *Der Schmadribachfall*. Nr. 223.
 Max Liebermann, *Münchner Biergarten*. Nr. 281.
 Joseph Karl Stieler (1828), *Johann Wolfgang von Goethe*. Nr. 220.
 Ferdinand Georg Waldmüller, *Waldmüllers Sohn Ferdinand mit Hund*. Nr. 233.
 David Wilkie, *Die Testamentsöffnung*. Nr. 208.

MARELLA MAGRIS

L'audiodescrizione per visite a città d'arte: uno studio pilota per un confronto tra Germania e Italia

1. Introduzione

Questo capitolo presenta una prima indagine esplorativa finalizzata ad accertare la diffusione e le caratteristiche dell'audiodescrizione (AD) rivolta a turisti ipo- e non-vedenti che vogliono visitare città d'arte in Germania e in Italia. Il tema scelto consente di coniugare, estendendole alla comunicazione orale, due linee di ricerca lungo cui chi scrive si muove da alcuni anni: da una parte il linguaggio turistico (Magris 2012, 2013, 2014), dall'altra la comunicazione alle persone con disabilità (Magris/Ross 2014, 2015). Il turismo accessibile rappresenta inoltre un settore in rapida crescita, cui viene prestata sempre più attenzione sul piano non solo economico ma anche politico: ne sono testimonianza in Germania il varo del progetto "Reisen für alle" del *Bundesministerium für Wirtschaft und Energie*¹ e in Italia la pubblicazione del primo Libro Bianco della Presidenza del Consiglio dei Ministri.² Tuttavia, se molto è stato fatto negli ultimi anni per garantire l'accessibilità ai turisti con disabilità motorie, non si può ancora dire lo stesso per quel che concerne altri tipi di disabilità: infatti, nella definizione di barriere architettoniche molto spesso ci si concentra su quelle fisiche dimenticandosi degli ostacoli sensoriali o sensoperceptivi.³ Le ragioni sono probabilmente di

1 <http://www.reisen-fuer-alle.de/das_foerderprojekt_260.html> ultimo accesso: 5.9.2018.

2 <<http://www.superando.it/2013/02/28/accessibile-e-meglio>> ultimo accesso: 5.9.2018.

3 <<http://www.superando.it/2018/05/18/turismo-accessibile-e-barriere-tutte-le-barriere-a-che-punto-siamo/>> ultimo accesso: 6.9.2018.

natura prevalentemente economica, dato che non mancano né la richiesta di servizi e siti accessibili ai disabili sensoriali, né le tecnologie adatte. Per quanto riguarda la prima, Smith (2003, citato in Neves 2012) afferma ad esempio che non vi sono differenze tra quanto vedenti e non vedenti ricercano nel visitare un museo: entrambi vogliono probabilmente trovarsi davanti a grandi opere d'arte, documenti storici, scoperte scientifiche ecc., e uscire arricchiti dalla loro visita.⁴ E per quanto concerne le seconde, si tratta di un settore caratterizzato da progressi enormi e sempre più rapidi, che hanno portato allo sviluppo di diversi dispositivi e altre soluzioni per il turismo accessibile: si pensi ad esempio ai percorsi tattilo-vocali o ad applicazioni come il “navigatore vocale” per non vedenti *Ariadne*,⁵ che rappresentano aiuti preziosi per la mobilità. Se si passa invece a considerare nello specifico la fruizione artistica di opere, siti d'interesse ecc., uno degli strumenti più utili è rappresentato proprio dall'audiodescrizione e, in particolare, dalle guide audiodescrittive: uno strumento che auspicabilmente verrà potenziato nei prossimi anni e al cui perfezionamento potrà contribuire anche la ricerca accademica. Le guide possono essere messe a disposizione in loco oppure essere accessibili online per essere scaricate su cellulari e altri dispositivi. La seconda soluzione appare assai favorevole, in quanto consente agli utenti di prepararsi in anticipo alla visita. Da questa considerazione è nata la decisione di condurre uno studio pilota effettuando una prima ricognizione del materiale attualmente reso disponibile sui siti di alcune tra le principali città d'arte tedesche e italiane, con l'intento di tracciare la strada per un percorso più ampio da compiere nel prossimo futuro.

Il contributo si apre con una breve sezione (§ 2) dedicata all'audiodescrizione, per poi passare (§ 3) all'oggetto dell'indagine, le guide audiodescrittive, delineandone le caratteristiche principali in termini di contenuti e aspetti linguistici; la sezione 4 presenta lo studio pilota soffermandosi su quattro casi, Berlino, Brema, Firenze e

4 Al riguardo v. anche <https://www.academia.edu/1722756/Why_Does_A_Visually_Impaired_Person_Want_to_Visit_an_Art_Museum> ultimo accesso: 16.9.2018.

5 <<https://www.applenotizie.it/ariadne-gps-app-recensione-lug012/>> ultimo accesso: 16.9.2018.

Bologna, mentre nelle conclusioni (§ 5) si discutono brevemente i primi risultati cui si è giunti e si tratteggia la possibile direzione da seguire nelle ricerche future.

2. L'audiodescrizione

L'audiodescrizione, seppur praticata in modo informale anche nel passato più remoto, si è affermata come attività professionale a partire dagli anni Ottanta del secolo scorso; come oggetto di ricerca, invece, essa è entrata a far parte in modo sostanziale degli studi di linguistica e sulla traduzione audiovisiva negli anni Novanta (Soler Gallego 2013), con un'intensificarsi delle pubblicazioni nel nuovo millennio (per un'ampia bibliografia relativa alle varie linee di ricerca v. Perego 2014).

Forse proprio per questa storia relativamente recente, sia i professionisti che gli studiosi non hanno ancora raggiunto un consenso definitivo in merito all'estensione da dare al concetto. Alcuni autori attribuiscono al termine un'accezione alquanto ampia, come accade nella definizione seguente:

AD is a service for the blind and visually impaired that renders Visual Arts and Media accessible to this target group. [...] it offers a verbal description of the relevant (visual) components of a work of art or media product, so that blind and visually impaired patrons can fully grasp its form and content. (Remael/Reviere/Vercauteren 2015: 9)

L'audiodescrizione così intesa copre varie tipologie, di cui le principali sono: 1) quella pre-registrata per lo schermo; 2) quella pre-registrata per audioguide; 3) quella in diretta o semi-diretta per la descrizione di spettacoli, eventi sportivi, congressi e altre manifestazioni pubbliche (Jorge Díaz Cintas 2010). In altri casi, invece, il concetto viene ristretto alla tipologia su cui finora si è maggiormente concentrata l'attenzione sia degli studiosi sia dei professionisti del settore, ovvero l'audiodescrizione filmica o audiovisiva. Van der Heijden (2007) fornisce ad esempio la seguente definizione: "Audio description (AD)

is a technique that makes *film and television* accessible to the blind and visually impaired” (corsivo mio). Chi opta per una tale delimitazione concettuale utilizza poi talvolta il termine *verbal description* (o suoi sinonimi) per coprire le ulteriori tipologie possibili. Questo è quanto ha scelto di fare, tra gli altri, l’organizzazione Art Beyond Sight:

Art Beyond Sight uses the term verbal description to describe recorded or live presentation of information about art and other exhibitions. For description of films, videos, or theater Art Beyond uses the term audio description. (Giansante n.d.)

Nel presente capitolo si è deciso di utilizzare il termine *audiodescrizione* nella sua accezione più ampia e di scartare la possibile alternativa *descrizione verbale*, che in italiano potrebbe risultare meno immediata come riferimento alla pratica in oggetto. Di conseguenza, si impiegherà il termine *guide audiodescrittive* per designare l’oggetto specifico di indagine, su cui ci si soffermerà nella prossima sezione.

3. Le guide audiodescrittive

Per questo studio pilota si sono ricercate sui siti di alcune importanti città d’arte tedesche e italiane tracce audio concepite per poter essere scaricate dall’utente sui propri dispositivi mobili e utilizzate durante la visita. Questi materiali rientrano nella categoria più ampia che Neves (2015: 68) denomina *descriptive guides*, definendole come segue:

Descriptive guides (DG) comprise a variety of texts that may be rendered in writing or (oral) speech, presented in digital format on equipment such as audio guides, or provided by human guides during visits or tours to museums, cultural venues and/or heritage sites, among others.

L’autrice propone poi una classificazione “di massima” nelle seguenti categorie:

1. Descrizione di spazi aperti (città, campagna, parchi e giardini, zoo, aree giochi, siti culturali ecc.);
2. Descrizione dell'architettura (edifici, stanze, spazi interni ecc.);
3. Descrizione di esposizioni (musei, gallerie, collezioni ecc.);
4. Descrizione di oggetti e artefatti (non accessibili al tatto);
5. Descrizione di dipinti;
6. Descrizione di fotografie;
7. Descrizione di come ...
 - 7.1 utilizzare il dispositivo dell'audioguida;
 - 7.2 muoversi (orientamento e navigazione);
 - 7.3 "vedere" attraverso il tatto.

Si può qui anticipare che il materiale raccolto per il presente studio tocca molti di questi ambiti, ma riguarda soprattutto le categorie 1, 2 e 7. Il materiale reperito è inoltre costituito da testi orali, o meglio, "oralizzati", il che, ritornando alle categorie di Díaz Cintas, lo avvicina all'audiodescrizione preregistrata in ambito audiovisivo e lo distingue invece dalle audiodescrizioni in diretta o semi-diretta: si presume che il testo ascoltato dall'utente sia il frutto di un processo attentamente pianificato. In assenza di riferimenti relativi specificamente alla tipologia di guide audiodescrittive qui in esame, per analizzare i testi si farà riferimento alle linee guida generali per l'audiodescrizione e a quelle specifiche per l'ambito museale (ambito ritenuto il più affine al nostro), che verranno qui di seguito tratteggiate (cfr. Salzhauer Axel *et al.* 1996, Giansante n.d.).⁶

La prima fase del processo di produzione delle guide riguarda la scelta di cosa descrivere. Naturalmente non tutti gli elementi visivi presenti lungo il percorso potranno essere tradotti in parole. Da questo punto di vista, le audioguide si differenziano dall'audiodescrizione filmica per almeno due aspetti. Innanzitutto questa ultima parte da un testo multimodale ben definito e chiuso (un film, un documentario ecc.), mentre un itinerario in un centro storico rappresenta uno spazio semiotico molto più complesso e anche suscettibile di cambiamenti;

6 Già gli studi in ambito museale rappresentano solo una piccola parte della letteratura del settore: come ricorda Mälzer (2016), le ricerche finora sono state dedicate "quasi esclusivamente" all'audiodescrizione filmica.

sarà pertanto necessario selezionare accuratamente gli elementi da privilegiare e prevedere altresì la necessità di aggiornamenti. Dall'altra parte, l'audiodescrizione di un film ha dei vincoli di tempo molto più stringenti, in quanto deve inserirsi nelle porzioni di film prive di dialoghi; nelle audioguide, invece, tali vincoli sono per lo più legati alla necessità di non imporre un carico cognitivo eccessivo all'ascoltatore. Neves (2015: 69) riassume efficacemente le differenze affermando che: "there is less concern with 'when' to say, and a great emphasis on 'how' and 'what' to say about 'what'". Per le audiodescrizioni museali il tempo dedicato in media alla descrizione di una singola opera dovrebbe attestarsi, secondo Giansante (n.d.), sui due-tre minuti, vale a dire circa un minuto in più rispetto a quanto previsto solitamente per le visite guidate tradizionali per vedenti, in cui le singole descrizioni durano in media da 90 secondi a due minuti.

Dopo questa fase di selezione si redige una bozza di testo scritto, solitamente chiamata *script*. Per un oggetto museale la descrizione dovrebbe iniziare con le informazioni standard presenti sulla relativa scheda: artista, nazionalità, titolo, data, dimensioni, localizzazione dell'opera ecc. Si tratta di parti che, per quanto non strettamente descrittive, forniscono alla persona ipo- o non-vedente gli stessi dati disponibili al visitatore normovedente. Inoltre, qualora le dimensioni siano importanti, si consiglia di attirare l'attenzione su questo aspetto tramite un'analogia familiare. Si consiglia poi di fornire una panoramica generale dell'oggetto, parlando del soggetto illustrato e della composizione dell'opera. Una descrizione coerente dovrebbe dare l'informazione visiva in sequenza, per consentire alla persona non vedente di ricostruire nella sua mente l'immagine dell'opera. Giansante (n.d.) suggerisce di includere nella descrizione anche le tonalità cromatiche, in quanto le persone che hanno perso la vista possono conservare una memoria visiva dei colori. Successivamente, si dovrebbe procedere a precisare la localizzazione di singole parti o figure all'interno dell'opera con riferimenti specifici e concreti, ad esempio richiamandosi alla posizione delle ore su un orologio; si sconsiglia invece sostanzialmente di usare i termini "destra" e "sinistra", che possono essere ambigui se non vengono precisati ulteriormente. Dopo aver fornito le informazioni di base, la descrizione può concentrarsi sullo stile e sul modo in cui vari elementi, quali uso

dei colori e delle sfumature, tipo di pennellata ecc., concorrono all'insieme complessivo e consentono di attribuire l'opera a un determinato artista, scuola, movimento, area geografica; inoltre può essere opportuno accennare al contesto storico e culturale dell'opera d'arte. In generale, nella descrizione si consiglia di utilizzare analogie per spiegare i concetti immateriali, e soprattutto di far riferimento agli altri sensi al fine di "tradurre" l'esperienza visiva in un'altra percezione sensoriale, ad esempio richiamandosi al tatto per illustrare la superficie di una scultura (Salzhauer Axel *et al.* 1996). Come si può vedere da questa sintesi, l'attenzione di chi redige lo script deve essere focalizzata su atti prettamente descrittivi: questo distingue le guide audiodescrittive dalle audioguide per normovedenti, che spesso privilegiano elementi narrativi. Studi come quello condotto da Nardi (2013 e nel presente volume) sulle audioguide "classiche", nello specifico per opere pittoriche, possono risultare molto utili anche per realizzare un'audiodescrizione: tuttavia, nell'applicare il suo modello di analisi, basato su un approccio pragmatico-funzionale e incentrato sugli atti linguistici più frequenti (descrivere, spiegare, illustrare, valutare un quadro) è necessario tener sempre presente che nell'audiodescrizione l'informazione orale non deve integrare e accompagnare la percezione visiva, ma sostituirsi a essa, in tutto o in parte, a seconda del grado di disabilità. Nella redazione bisognerà tener presente anche che, diversamente da quanto accade per l'audiodescrizione filmica, l'ascoltatore non sarà seduto e fermo, ma si muoverà e sarà chiamato a compiere determinate azioni: nell'organizzare le parti descrittive si dovrà pertanto tener conto anche di questi aspetti che richiederanno al fruitore tempo e attenzione.

Dal punto di vista più prettamente linguistico, chi redige lo script dovrebbe farsi guidare principalmente dall'obiettivo di raggiungere la massima chiarezza e precisione in funzione dei destinatari non- o ipovedenti, sempre tenendo presente che il testo verrà utilizzato nella sua versione orale. Come sottolinea ancora Giansante (n.d.): "Always remember that you are writing for a listener, not a reader. A reader can re-read a word, a sentence, a paragraph. A listener does not know what's coming next, and can't go back and review what they just heard." Questo si traduce in una serie di suggerimenti che riguardano le scelte lessicali, morfosintattiche e testuali (Fulgenzi 2013-14, Giansante n.d.,

Soler Gallego 2013). Per quanto concerne il livello lessicale, andrebbero preferiti sostantivi, aggettivi e verbi concreti e specifici; nell'usare la terminologia specialistica (architettura, scultura ecc.) va tuttavia ricordato che il pubblico a cui è diretto il testo potrà avere livelli di pre-conoscenze anche molto diversi, pertanto i termini più specifici andrebbero definiti nel testo stesso; è inoltre preferibile evitare espressioni insolite o formali, sebbene ciò non significhi che non si possano usare metafore o altre espressioni figurate. Sul piano sintattico andrebbero preferite le frasi semplici o coordinate, evitando il più possibile le subordinate o i periodi che condensano troppe informazioni; i verbi dovrebbero essere usati possibilmente nella diatesi attiva e con una gamma ristretta di tempi e modi verbali (in particolare indicativo presente e futuro). Inoltre si consiglia di sostituire le riprese pronominali con una ripetizione del sostantivo a cui il pronome si riferisce, qualora il riferimento non sia chiaro.

Lo script, una volta concluso, viene rivisto da esperti e/o persone con disabilità al fine di valutarne l'adeguatezza; infine esso viene letto, possibilmente da uno speaker professionista, o registrato mediante sintesi vocale. La qualità del testo orale è particolarmente importante per garantire una fruizione gradevole: vanno curati pertanto il volume e la velocità d'eloquio, la dizione, la prosodia ecc. Tali indicazioni hanno fornito la base per l'analisi e la valutazione del materiale reperito online, che costituiscono l'oggetto della prossima sezione.

4. Lo studio pilota

Per questa prima indagine esplorativa si sono ricercate le audioguide e altre eventuali informazioni presenti sui siti ufficiali di promozione turistica (o su siti a essi collegati e dedicati espressamente al turismo accessibile) di 10 città tedesche e 10 italiane, scelte tra le principali destinazioni turistiche.⁷ La ricerca sui siti ha riguardato le seguenti città tedesche: Amburgo, Berlino, Brema, Colonia, Dresda, Francoforte,

7 V. sitografia. Tutti i siti sono stati verificati tra il 29.8. e l'1.9.2018.

Friburgo, Heidelberg, Monaco e Norimberga, e le seguenti città italiane: Bari, Bologna, Firenze, Genova, Milano, Napoli, Palermo, Roma, Torino e Venezia

I risultati di questa prima fase sono stati piuttosto esigui. In Germania, a rendere disponibili file scaricabili con audiodescrizioni sono due siti, di Berlino e Brema. Berlino, così come Norimberga, ha inoltre un'audioguida rivolta a tutti i turisti; Colonia e Friburgo hanno un'applicazione non specifica, Francoforte, Monaco e ancora Friburgo propongono delle visite guidate in loco, specifiche per non e ipovedenti. In Italia le uniche due città che mettono a disposizione sul proprio portale del turismo tracce in formato audio sono Firenze e Bologna. Roma ha messo a punto l'applicazione *e-white* per non vedenti e Palermo una mappa informativa per gli utenti con disabilità che può essere utilizzata anche in combinazione con il radar; tuttavia, entrambe servono soprattutto per l'orientamento. Milano e Torino hanno delle applicazioni pensate per il turista ma non specifiche per i disabili sensoriali, così come Genova, che propone in vendita anche un'audioguida, sempre però dedicata ai turisti in generale. Una larga parte delle informazioni e dei servizi menzionati su questi e sugli altri siti si rivolge ai turisti con ridotta mobilità piuttosto che ai disabili sensoriali, confermando così quanto citato all'inizio sul "ritardo" nei servizi turistici per questa fetta della popolazione.

Nelle quattro sezioni successive si proporranno alcune osservazioni ricavate dall'esame dei siti di Berlino, Brema, Firenze e Bologna. Nel valutare il materiale, l'autrice del presente contributo ha dapprima ascoltato i file audio tenendo presenti le raccomandazioni e i criteri menzionati nella sezione precedente; successivamente ha confrontato le proprie impressioni con quelle di un suo ex-studente, cieco dalla nascita, che verrà qui chiamato con il nome fittizio di Luca. Naturalmente si è consapevoli dei limiti dati dal ricorso a un unico soggetto, cui oltretutto si è chiesto di valutare i materiali non solo nella sua madrelingua (l'italiano), ma anche in tedesco (sua prima lingua di studio); tuttavia già da questo confronto sono emerse alcune conferme e alcune smentite interessanti.

4.1 Berlino

Il sito di Berlino è specificamente dedicato a persone con disabilità visiva e propone un'ampia scelta di materiale audiodescrittivo. Le informazioni non sono organizzate lungo un itinerario: l'utente seleziona uno tra undici luoghi di interesse (piazze, monumenti, musei) e accede a una pagina da cui può scaricare un'introduzione, contenente soprattutto annotazioni storiche e ulteriori approfondimenti, e uno o più file di vera e propria audiodescrizione. Le singole pagine contengono anche disegni schematici (evidentemente pensati per i soggetti ipovedenti) di determinati edifici o di singoli elementi architettonici, anch'essi corredati da ulteriori file audio.

Le durate delle tracce audio sono estremamente diverse, e vanno da un minuto e mezzo fino a otto, persino dieci minuti (ad esempio per il museo ebraico e la porta di Brandeburgo, rispettivamente). Spesso, dunque, esse superano in modo marcato i valori massimi consigliati nelle linee guida, e il loro ascolto è stato ritenuto piuttosto impegnativo anche da Luca. Per molti altri aspetti, invece, i testi evidenziano scelte assai ben ponderate e in linea con le raccomandazioni. Il lessico è di media difficoltà e alcuni concetti più tecnici vengono spiegati:

- (1) Vom Sockel bis zur Turmspitze ist die Symmetrie des zentralen Hauptgebäudes achsensymmetrisch. Das bedeutet, von einer senkrechten Mittelachse aus ist das Gebäude nach links und rechts genau gleich gehalten.
(Schloss Charlottenburg: Gesamtansicht)
- (2) Eine transluzente (durchscheinende) Membran ist über eine Stahlkonstruktion gezogen. (Olympiastadion)

L'elemento che è stato valutato più positivamente (sia dalla scrivente che da Luca) è il frequente ricorso a paragoni e a esperienze sensoriali diverse da quelle visive. I paragoni, in particolare, sono estremamente numerosi e sembrano essere il risultato di una pianificazione comunicativa molto attenta ai destinatari:

- (3) Mit seinen 368 Metern Höhe überragt der Berliner Fernsehturm die ganze Stadt um ein Vielfaches. In einem Schwimmbecken der Olympia-Abmessung von 50 Metern Länge müsste ein Schwimmer sieben Mal eine ganze und noch fast eine halbe Bahn schwimmen, um an der Spitze des Turmes anzukommen.

- (Alexanderplatz, Fernsehturm)
- (4) Sie hat die Form einer großen, in 24 Segmente aufgeteilten Torte, die wie ein Schirm auf der Säule sitzt. Gekrönt wird das Ganze von einem stilisierten, rotierenden Planetensystem. Dessen Form entspricht einem Wollknäuel, allerdings aus Metallfäden, die einen Hohlraum umschließen.
(Alexanderplatz, Weltzeituhr)

Laddove possibile, gli autori hanno inserito anche suggerimenti per possibili esperienze tattili o uditive:

- (5) Einige wenige Platten mit einer roh belassenen Steinoberfläche sind eingefügt. Sie können taktil erfasst werden. (Olympiastadion)
- (6) Die Weltzeituhr befindet sich auf dem Alexanderplatz, direkt neben viel befahrenen Straßenbahnschienen. Dadurch hört man neben Gemurmel in allen möglichen Sprachen, wechselnder Straßenmusik eben auch die Straßenbahn und ihr Gebimmel. In Hörweite ist auch der Bahnhof Alexanderplatz.
(Alexanderplatz, Weltzeituhr)

Sul piano sintattico la struttura è solitamente semplice; tuttavia sono presenti alcuni periodi più complessi, contenenti ad esempio al tempo stesso subordinate esplicite e *Partizipialattribute*, oppure con un'alta densità informativa per l'accumulo di complementi o per il ricorso ad elenchi. Luca, pur avendo precisato che non è "il suo mestiere" valutare la sintassi, ha confermato la difficoltà a comprendere e seguire adeguatamente alcune frasi particolarmente lunghe, come quella dell'esempio seguente:

- (7) Im Gesamtbild lässt sich der Fernsehturm in vier Bauwerks-Segmente einteilen: der fast 200 Meter in den Himmel ragende, hohle, sich nach oben verjüngende, graue Betonschaft – der eigentliche Turm –, darauf sitzt die mit Edelstahlprismen und Glas verkleidete Riesenkugel, auf ihr ist eine Metallkonstruktion mit im Kreis übereinandergestapelten Satellitenschüsseln angebracht und zum Schluss, als Spitze des Ganzen, die alleine schon 118 Meter lange, rot weiß gestreifte Antenne, die wie ein langer dünner Stab in den Himmel zielt. (Alexanderplatz, Fernsehturm)

Vi è infine un altro aspetto che è stato valutato in modo assolutamente negativo da Luca, e che rischia di compromettere l'efficacia di questo notevole lavoro di orientamento ai destinatari: la qualità vocale. Luca ha sottolineato come la prosodia, un bel timbro vocale, uno scandire

adeguato siano tutti elementi fondamentali per assicurare la “godibilità” dell’esperienza uditiva e influenzino anche il mantenimento dell’attenzione. I testi audio di Berlino sono realizzati mediante sintesi vocale che, per quanto di buona qualità, risulta assolutamente impersonale e monotona. In questo caso, dunque, la valutazione di Luca diverge dalle linee guida, dove viene contemplata anche questa possibilità per la produzione del materiale audio.

4.2 Brema

Il materiale audiodescrittivo su Brema è stato reperito sul sito “Bremen bunt und grün”. Come emerge dal sottotitolo del sito, “Rundgang für alle”, si tratta di un progetto inclusivo che propone un itinerario per disabili sia motori che sensoriali. A tale progetto, sovvenzionato dalla città di Brema, hanno partecipato anche studenti della Bremer Hochschule e di un’accademia teatrale della città. Il percorso descritto è circolare, ha una lunghezza complessiva di 4 km e viene suddiviso in varie tappe. Per ciascuna di esse sono scaricabili tre file: uno principale di descrizione, uno con informazioni aggiuntive (ad esempio gli uffici a cui rivolgersi per conoscere gli orari di apertura al pubblico di un determinato edificio), e un terzo in cui viene illustrato il percorso da seguire per raggiungere la tappa successiva. Un primo dubbio che l’autrice ha voluto verificare con Luca riguardava la problematicità nella gestione delle diverse tracce audio: come da lui confermato, sarebbe stato probabilmente più pratico riunire in un unico file le descrizioni e le informazioni sul percorso.

Diversamente da quanto riscontrato per Berlino, in questo caso le tracce audio sono generalmente brevi, raramente superiori a tre minuti, e risultano pertanto coerenti con le raccomandazioni citate nella sezione 3. I testi principali contengono una riuscita alternanza di informazioni storico-artistiche e vere e proprie descrizioni. Di seguito un breve esempio:

- (8) Mitten in der Neustadt befinden sich die Neustadtswallanlagen, welche Bestandteil des alten historischen Wallrings sind und von dem Niederländer Johan van Valckenburgh 1623 entworfen wurden. Der grüne, mit vielen

Bäumen und unzähligen Blumen bepflanzte Park ist ideal für eine kleine Pause und ein Picknick. (Neustadtwallanlagen)

Una caratteristica distintiva rispetto ai testi di Berlino è il frequente coinvolgimento diretto dell'ascoltatore tramite domande e suggerimenti, come negli esempi seguenti:

- (9) Wenn wir Sie nun neugierig gemacht haben, dann schauen Sie doch einfach mal rein und nehmen Sie an einer der zahlreichen Führungen, Konzerte, Vorträge oder anderen Events teil! (Weserburg)
- (10) Was hat Bremen mit dem Neanderthaler und dem Kirchenlied "Lobe den Herren, den mächtigen König der Ehren" zu tun? Die Antwort verbirgt sich an dieser Stelle. (Martinikirche)

Il lessico usato è concreto senza mai farsi troppo specifico, le frasi non risultano solitamente troppo lunghe né eccessivamente complesse, sebbene anche qui non siano totalmente assenti strutture più impegnative come i *Partizipalattribute*. Infine, sono state soprattutto le qualità vocali a impressionare positivamente Luca, tanto da fargli ritenere questi file i migliori tra quelli ascoltati. Gli speaker sono molto probabilmente attori dell'accademica coinvolta nel progetto, e tramite la loro dizione curata, l'espressività e la prosodia mai monotona riescono ad assicurare una fruizione molto gradevole dei testi.

4.3 Firenze

Analogamente a Brema, anche il sito del capoluogo toscano riguarda un progetto inclusivo, e presenta dei "Percorsi Turistici con informazioni integrative per utenti disabili". Come si può leggere nella sezione introduttiva, esso "fa parte di un più ampio progetto incentrato sull'accoglienza della città di Firenze, e si propone l'intento specifico di rimuovere gli ostacoli fisici e culturali che si oppongono alla fruizione delle opere d'arte da parte delle diverse disabilità". Anche qui, pertanto, i destinatari non sono esclusivamente disabili visivi.

Il sito mette a disposizione, oltre alle versioni scritte, numerosi file audio che riguardano quattro itinerari, tutti con punto di partenza in Piazza della Repubblica, che viene pertanto definita "il Baricentro". Sia

per il Baricentro che per i singoli tratti dei quattro itinerari vengono forniti tre file diversi: uno incentrato su informazioni storiche e artistiche, uno relativo all'orientamento, ovvero contenente le indicazioni sul percorso da seguire, e un terzo riguardante la fruibilità, con segnalazioni riguardanti ad esempio la pericolosità nell'attraversamento di una determinata strada, eventuali marciapiedi sconnessi e ulteriori ostacoli. Anche in questo caso Luca ha confermato che, secondo la sua opinione, risulta piuttosto complicato usufruire in modo "interconnesso" dei tre diversi file. L'ascoltatore deve teoricamente prima ascoltare le indicazioni su orientamento e fruibilità (che oltretutto non corrispondono al tempo reale del percorso: in 3-4 minuti viene illustrato un tragitto di circa 2 km), memorizzarle, e poi passare alla descrizione vera e propria. Sarebbe stato quindi preferibile riunire tutte le indicazioni in un unico file.

I file hanno spesso una durata di 2-3 minuti, ma non sono rari file anche di 6-7 minuti, quindi ben più lunghi di quanto raccomandato nelle linee guida. La lettura è effettuata in modo alternato da uno speaker uomo e da una professionista donna, la velocità e le altre qualità vocali risultano buone.

Un aspetto degno di nota è contenuto nei file sull'orientamento, dove le indicazioni vengono date principalmente utilizzando i punti cardinali. Questa scelta potrebbe essere attribuita al fatto che nord, sud ecc. sono riferimenti oggettivi che effettivamente vengono usati da alcuni non vedenti tramite i dispositivi mobili in loro possesso. La scelta di impiegarli in questi testi ha tuttavia lasciato perplesso Luca, il quale ha confermato di conoscere, ad esempio, la funzione "bussola" del cellulare, ma ha specificato di non utilizzarla abitualmente. Inoltre, forse per motivi personali (Luca è un provetto alpinista), ha trovato abbastanza "buffi" questi riferimenti, che gli facevano venire in mente concetti quali 'parete nord', 'via ovest' ecc.: tendeva quindi ad associare i punti cardinali con l'ambiente montano e a escluderli invece dalla descrizione di una città. Va sottolineato che mentre le linee guida suggeriscono di evitare i concetti di destra e sinistra, secondo Luca essi possono essere utilizzati se adeguatamente contestualizzati nel percorso.

Per quanto riguarda i file con le informazioni storiche e artistiche, ci si aspettava di trovare un'altissima percentuale di elementi

descrittivi, in linea con le raccomandazioni summenzionate. Sono invece molto frequenti anche le parti narrative, che includono sia nozioni che aneddoti di carattere storico, scelta che va in tutta probabilità ricondotta all'orientamento anche a turisti normovedenti, ma che potrebbe risultare non totalmente adeguata ai disabili visivi.

- (11) Sulla sinistra, è da notare la Colonna di San Zanobi, posta a ricordo di un vecchio olmo che il 26 gennaio dell'anno 429 improvvisamente rinverdì al passaggio della salma del vescovo Zanobi, tralata dalla vicina chiesa di San Lorenzo a quella di Santa Reparata (oggi il Duomo). Da quel momento l'albero fu devotamente venerato fino a quando, nuovamente secco per vetustà, venne ridotto a pezzi dal popolo che desiderava avere una reliquia. A perenne ricordo del miracoloso evento, nel preciso punto dove fiorì l'olmo appena sfiorato dalla bara del santo, fu innalzata la colonna dove anche adesso, il 26 gennaio, festività di San Zanobi, a cura dell'Amministrazione Comunale, viene deposta alla base una ghirlanda di garofani bianchi e rossi. (itinerario 2, tratto 5)

Nelle parti descrittive non sempre si nota un procedere dal generale al particolare: ad esempio per piazza Signoria i singoli edifici vengono illustrati senza prima aver dato una descrizione d'insieme o averli collocati nello spazio. Inoltre, diversamente da quanto raccomandato nelle linee guida precedentemente citate, non si ricorre praticamente mai a paragoni (come si sarebbe potuto forse fare, ad esempio, per spiegare i concetti di "cardo" e "decumano"), e soltanto raramente si fa riferimento ad altre possibili esperienze sensoriali. L'elemento che più ha colpito negativamente sia la scrivente che Luca è l'uso di una terminologia alquanto tecnica, quasi mai accompagnata da spiegazioni. Qui di seguito si riportano alcuni esempi:

- (12) Rivestita di luminosi marmi bianchi della Lunigiana e verdi e neri di Prato, ha la copertura a tenda castrense sormontata da lanterna [...] (itinerario 3, tratto 1)
- (13) L'eroe biblico, copia dell'insigne marmo di Michelangelo Buonarroti del 1503, è rappresentato con la frombola in mano a simboleggiare la difesa del governo della città. (itinerario 1, tratto 1)

Il testo presenta inoltre alcune frasi molto lunghe (fino a 70, persino 80 parole) e, non di rado, periodi piuttosto complessi, con subordinate che

raggiungono il terzo o quarto grado. Anche in questo caso Luca ha trovato difficile seguire frasi elaborate come quelle seguenti:

- (14) La partenza dei navicelli avveniva proprio dal greto su cui ancora aggetta, sui caratteristici sporti, l'abside della chiesa che i fiorentini indicano affettuosamente come la "chiesa col culo in Arno" perché nei momenti di piena quando il livello del fiume aumenta, le acque vanno con impeto a bagnare la sua parte absidale che può essere osservata dal Ponte Santa Trinità.
(itinerario 1, tratto 5).
- (15) L'opera di "arretramento" fu eseguita, su progetto dell'architetto Pietro Berti, da muratori e scalpellini di grande professionalità i quali, recuperando originali materiali d'arredo ed integrandoli con altri moderni, riuscirono a mantenere gli antichi caratteri dell'edificio delimitato agli angoli della monumentale facciata da due grandi ed artistici stemmi: quello dell'arcivescovo Agostino Bausa su via de' Pecori, e l'altro di Alessandro di Ottaviano de' Medici, papa Leone XI (sul soglio pontificio per solo ventisei giorni), sulla cantonata opposta.
(itinerario 3, tratto 1)

Sono inoltre contenute alcune citazioni (ad esempio "guasta dal sole e dal ghiaccio") che nel testo orale possono essere difficilmente colte in quanto tali (nelle versioni scritte queste sono invece caratterizzate dalle virgolette, anche se non ne viene fornita la fonte).

Nel complesso l'impressione è che si tratti quasi del semplice riversamento orale di un testo scritto dallo stile erudito, che mal si presta a essere adeguatamente compreso in forma audio. Un tale approccio comunicativo, purtroppo, finisce col rendere poco fruibile il materiale audio messo a disposizione rischiando di vanificare così i lodevoli sforzi del capoluogo toscano.

4.4 Bologna

Bologna ha sviluppato un'audio-video guida "per tutti", che quindi cerca di tener conto delle esigenze delle varie forme di disabilità; inizialmente poteva essere presa in prestito soltanto in loco, ma più di recente i relativi file sono stati messi a disposizione anche online. La componente "video" è costituita in larga parte dalla versione scritta dei testi orali e da alcune foto dei punti di interesse o di loro parti; soltanto in un caso viene fornito un vero e proprio video, relativo alla Torre degli

Asinelli e al panorama che da questa si gode. I testi scritti sono a caratteri piuttosto grandi, bianchi su sfondo nero, che vengono evidenziati in giallo con uno scorrimento “a effetto karaoke” per agevolare ulteriormente la lettura. Il dispositivo che viene fornito in loco è dotato anche di un sistema gps che fa partire direttamente gli ascolti relativi alle varie tappe; possibilità questa ovviamente esclusa dai file online, che sono stati pensati per consentire al turista disabile di preparare in anticipo la visita. In tutto si tratta di 21 ascolti, di cui uno contenente l'introduzione e una breve storia della città, uno suggerimenti vari per ulteriori approfondimenti e gli altri 19 le descrizioni dei punti di interesse segnalati su una mappa, anch'essa disponibile online (in loco anche in versione tattile).

Similmente a quanto riscontrato per Berlino e Firenze, i file hanno una durata notevole, che in media è di circa 5-6 minuti ma può raggiungere anche i 9 per i contenuti più complessi. In questo caso, però, lo stesso file contiene anche informazioni per l'orientamento e gli spostamenti, oltre ad alcune indicazioni di servizio, come quella di mettere in pausa l'audioguida se si desidera ad esempio visitare un museo nominato lungo un percorso. Questa integrazione delle varie componenti è stata considerata molto positivamente da Luca, come ci si poteva attendere sulla base delle valutazioni precedenti. Per quanto riguarda l'orientamento, si nota che tutti i file iniziano con una frase di natura “precauzionale” che si apre sempre nello stesso modo: “Se siete al punto giusto, vi trovate ...” (ad esempio, “in piazza del Nettuno, di fronte alla fontana con la splendida statua in bronzo del dio del mare”, file 05).

Come nel caso di Brema, i testi sono presentati in modo alternato da due attori, un uomo e una donna, per rendere “piacevole e interessante” l'ascolto. Va rilevato tuttavia (riscontro condiviso anche da Luca) che si tratta di una lettura, che – per quanto chiara – non risulta sempre totalmente spontanea, anche quando i due attori interagiscono tra loro o si rivolgono direttamente agli ascoltatori, come nell'esempio seguente:

- (16) Marco: Anna, suggerisci ai nostri amici cosa provare sotto il Voltone.
 Anna: Giusto, Marco! Grazie a uno straordinario effetto acustico, il Voltone del Podestà consente di parlarsi a bassa voce stando negli angoli opposti del Voltone stesso.
 Marco: Se volete, provate questo curioso effetto. [...]. (file 02)

Questa componente interattiva è comunque assai diffusa e si esprime molto spesso anche tramite il *noi* inclusivo (v. ad esempio “Iniziamo questa nostra tappa percorrendo via Clavature”, file 12, o “Superiamo ora la porta a vetri e percorriamo tutto il corridoio sulla sinistra”, file 04).

I testi presentano poi sempre una riuscita alternanza di elementi descrittivi e narrativi, scendendo tuttavia solo raramente nel dettaglio. Forse anche per questo motivo, il lessico è generalmente molto semplice, con alcune eccezioni che possono o meno essere seguite da una spiegazione a seconda del loro livello di tecnicità:

- (17) Sotto il presbiterio, una scala conduce alla cripta. (file 16)
 (18) L'evento più pittoresco era la preparazione della teriaca. La teriaca era un farmaco ottenuto dalla combinazione di ben cinquanta elementi e serviva come rimedio contro tutti i mali [...]. (file 09)

L'esempio (18) ci consente anche di evidenziare un'altra scelta caratteristica di questi testi, ovvero la ripetizione di un sostantivo in luogo della ripresa pronominale per evitare ambiguità, in linea con le raccomandazioni viste alla sezione 3. Anche le scelte morfologiche e sintattiche sono orientate alla comprensibilità: prevalgono l'indicativo presente e la paratassi, mentre le strutture ipotattiche sono solitamente limitate a subordinate di primo, al massimo di secondo grado. Sono invece rari i paragoni e i riferimenti agli altri sensi, mentre più frequenti appaiono i richiami alla vista, fatto questo che si può spiegare ricordando che la guida non si rivolge esclusivamente a utenti con disabilità visive.

Nel complesso, il giudizio dato da Luca e dalla scrivente alla video-audioguida di Bologna è più che positivo per quanto riguarda la chiarezza delle informazioni fornite e la costante interazione con gli ascoltatori, mentre si è considerata ancora migliorabile la qualità vocale che rischia in alcuni punti di risultare leggermente monotona.

A conclusione delle analisi dei singoli siti, si procederà ora a riassumere i vari “profili” emersi e a presentare alcune considerazioni per le ricerche future.

5. Conclusioni

Questa ricognizione ha messo in luce l'ampio lavoro che resta ancora da compiere per giungere a garantire agli utenti con disabilità visiva adeguate possibilità di fruizione del patrimonio culturale di una città d'arte. In generale, dalle informazioni ricavabili dai siti di promozione turistica esaminati si è rilevato che attualmente solo poche città sembrano aver sviluppato soluzioni e strumenti appositi, e ancora minore è il numero di destinazioni che mettono a disposizione direttamente online materiale audio, sia esso rivolto specificamente agli utenti ipo- e non-vedenti o di tipo inclusivo. Anche i pochi casi riscontrati, per quanto assolutamente lodevoli se considerati nel panorama complessivo, presentano ancora margini di miglioramento. Emblematico in tal senso appare il caso di Firenze, i cui testi sono caratterizzati da una notevole complessità (sintattica ma soprattutto lessicale), dal prevalere della componente narrativa su quella descrittiva e dalla quasi totale assenza di strategie comunicative specifiche (quali uso di paragoni, richiami ad altre esperienze sensoriali ecc.). A questo proposito pare utile citare un articolo di Ian Mason (2004), nel quale l'autore, parlando di brochure turistiche, distingue tra “audience design” e “referee design”: il primo termine indica l'adeguamento dello stile del testo ai gruppi di potenziali lettori; con il secondo, invece, Mason si riferisce all'influenza esercitata sulle scelte stilistiche e redazionali non dal target di destinatari, ma da gruppi o persone di cui si ammira o si imita lo stile. Nei testi fiorentini sembra sia prevalso questo secondo orientamento. Il materiale audio di Berlino, invece, può essere considerato un esempio molto riuscito di audience design, soprattutto grazie alla ricchezza di riferimenti e paragoni con esperienze familiari ai destinatari con disabilità visiva. Purtroppo, tuttavia, il

ricorso alla sintesi vocale per la produzione delle tracce audio incide negativamente sulla godibilità dei contenuti. Anche la guida di Bologna, per quanto molto curata nelle scelte lessicali e sintattiche, e apprezzabile ancora di più per il frequente coinvolgimento degli ascoltatori, potrebbe essere ulteriormente migliorata nella qualità vocale e per alcuni contenuti, ad esempio ricorrendo più frequentemente a paragoni o a esperienze sensoriali significative per il pubblico a cui si rivolge. L'ultimo caso, quello di Brema, è quello che è stato valutato più positivamente all'interno di questo studio pilota, grazie alle attente scelte che sembrano aver caratterizzato non soltanto la redazione dei testi, ma anche la produzione delle versioni oralizzate. Come accennato, il materiale reperibile sul sito della città anseatica è frutto della collaborazione tra la pubblica amministrazione locale, l'ambito universitario e un ente culturale. Questa, molto probabilmente, è la strada da percorrere anche in futuro per migliorare ulteriormente le guide già esistenti e per produrne di nuove. La ricerca può sicuramente continuare a dare il proprio contributo approfondendo ad esempio la questione delle strategie comunicative più efficaci ma anche alcuni aspetti sintattici, stilistici e testuali. Per quanto concerne chi scrive, l'intenzione è quella innanzitutto di ampliare la ricerca non solo verificando altri siti, ma anche raccogliendo ulteriore materiale reperibile direttamente in loco e includendo altresì visite guidate non preregistrate, sempre dedicate a turisti ipo- o non-vedenti. Inoltre, si vogliono indagare alcuni ulteriori aspetti che non hanno potuto essere trattati in questa sede ma che si prospettano altrettanto meritevoli di approfondimento, quali l'impatto di eventuali riferimenti ad esperienze visive e la soggettività od oggettività dei testi. Infine, si ritiene importante ottenere un feedback più ampio dai potenziali destinatari dei testi, ad esempio applicando la metodologia del focus group: questo non soltanto per superare i limiti dati dal ricorso ad un unico soggetto, ma anche per assicurare il coinvolgimento diretto delle persone con disabilità, nel rispetto di quello che è diventato il loro motto: "nulla su di noi senza di noi".

Bibliografia

- Díaz Cintas, Jorge 2010. La accesibilidad a los medios de comunicación audiovisual a través del subtulado y de la audiodescripción, in González, Luis / Hernández, Pollux (coord.) *El español, lengua de traducción para la cooperación y el diálogo: actas del IV Congreso "El español, lengua de traducción", 8 a 10 de mayo de 2008, Toledo*, Madrid: ESLETRA, 157-180.
- Fulgenzi, Livia 2013-14. *Traduzione e accessibilità: l'audiodescrizione museale per ciechi e ipovedenti. Analisi del servizio di audiodescrizione nei musei di Italia, Spagna e Regno Unito*, Tesi di laurea, Università degli Studi di Trieste.
- Giansante, Lou n.d. *Writing Verbal Descriptions for Audio Guides*, <<http://www.artbeyondsight.org/mei/verbal-description-training/writing-verbal-description-for-audio-guides/>> ultimo accesso: 2.9.2018.
- Magris, Marella 2012. La traduzione turistica nella didattica della traduzione. In Agorni, Mirella (cur.) *Prospettive linguistiche e traduttologiche sul turismo*, Milano: FrancoAngeli, 47-66.
- Magris, Marella 2013. La fraseologia delle emozioni in testi turistici promozionali tedeschi e italiani. In Höhmann, Doris (Hrsg.), *Tourismuskommunikation. Im Spannungsfeld von Sprach- und Kulturkontakt*, Frankfurt a.M.: Peter Lang, 189-203.
- Magris, Marella 2014. Deutsche Gäste willkommen! Eine linguistische Fallstudie zum italienischen Tourismusmarketing für den deutschen Markt. In Lombardi, Alessandra / Mor, Lucia / Roßbach, Nikola (Hrsg.), *Reiseziel Italien*. Bern: Peter Lang, 129-144.
- Magris, Marella / Ross, Dolores 2014. E-accessibilità e traduzione. *RITT* 16, 105-128.
- Magris, Marella / Ross, Dolores 2015. Barrierefreiheit auf Webseiten von Gebietskörperschaften. Ein Vergleich zwischen Deutschland, Italien und den Niederlanden. *trans-kom* 8, 8-39, <http://www.trans-kom.eu/bd08nr01/trans-kom_08_01_02_

- Magris_Ross_Barrierefrei.20150717.pdf> ultimo accesso: 2.9.2018.
- Mason, Ian 2004. Textual practices and audience design: an interactive view of the tourist brochure. In Navarro Errasti, María Pilar / Lorés Sanz, Rosa / Murillo Ornat, Silvia (eds) *Pragmatics at Work: The Translation of Tourist Literature*. Bern: Peter Lang, 157-177.
- Mälzer, Nathalie 2016. Audiodeskription im Museum. Ein inklusiver Audioguide für Sehende und Blinde, in Mälzer, Nathalie (Hg.), *Barrierefreie Kommunikation – Perspektiven aus Theorie und Praxis*. Tübingen: Frank & Timme, 209-229.
- Nardi, Antonella (2013). Sprachliche Handlungen in Audioguide-Texten. In Höhmann, Doris (Hrsg.), *Tourismuskommunikation. Im Spannungsfeld von Sprach- und Kulturkontakt*, Frankfurt a.M.: Peter Lang, 141-160.
- Neves, Josélia 2012. Multi-sensory approaches to (audio)describing the visual arts. *MonTI* 4, 277-293.
- Neves, Josélia 2015. Descriptive guides: Access to museums, cultural venues and heritage sites. In Remael, Aline / Reviere, Nina / Vercauteren, Gert (eds) *Pictures Painted in Words: ADLAB Audio Description Guidelines*. Trieste: EUT, 68-71.
- Perego, Elisa (cur.) 2014. *L'audiodescrizione filmica per i ciechi e gli ipovedenti*. Trieste: EUT.
- Remael, Aline / Reviere, Nina / Vercauteren, Gert (eds) 2015. *Pictures Painted in Words: ADLAB Audio Description Guidelines*. Trieste: EUT.
- Remael, Aline / Reviere, Nina / Vercauteren, Gert 2015. Introduction: basic Audio Description concepts. In Remael, Aline / Reviere, Nina / Vercauteren, Gert (eds) *Pictures Painted in Words: ADLAB Audio Description Guidelines*. Trieste: EUT, 9-18.
- Salzhauer Axel, Elisabeth *et al.* 1996. *ABS's Guidelines for Verbal Description*, <<http://www.artbeyondsight.org/handbook/acs-guidelines.shtml>> ultimo accesso: 12.9.2018.
- Soler Gallego, Silvia 2013. *La traducción accesible en el espacio multimodal museográfico*, Tesis doctoral, Universidad de Córdoba.

Van der Heijden, Mereijn 2007. *Making film and television accessible to the blind and visually impaired*. Utrecht School of the Arts.
<https://static.aminer.org/pdf/PDF/000/288/838/spoken_subtitle_s_making_subtitled_tv_programmes_accessible.pdf> ultimo accesso: 10.9.2018.

Sitografia (ultimo accesso: 29.8.-1.9.2018)

Siti italiani

Bari

<[https://www.viaggiareinpuglia.it/at/154/localita/4126/it/Bari-Bari-\(Bari\)](https://www.viaggiareinpuglia.it/at/154/localita/4126/it/Bari-Bari-(Bari))>

Bologna

<<http://www.cittametropolitana.bo.it/turismo/Engine/RAServePG.php/P/257111570300/M/267611570300/T/Videoguida-per-tutti>>

Firenze

<<http://wwwext.comune.fi.it/viverefirenze/baricentro/baric.html>>

Genova

<<http://www.visitgenoa.it/>>,
<<http://www.comune.genova.it/pages/genova-accessibile>>

Milano

<<http://www.milanopertutti.it/page.asp?menu1=17&menu2=3>>

Napoli

<<http://www.turismoaccessibile.org/>>

Palermo

<<https://turismo.comune.palermo.it/turismo-accessibile.php>>

Roma

<<http://www.060608.it/it/accoglienza/servizi/disabili>>,
<<http://www.turismoroma.it>>

Torino

<<https://www.turismotorino.org/it/il-tuo-viaggio/su-misura-te/turismo-accessibile>>

Venezia

<www.venezia.net>

<<https://www.veneziaunica.it/it/content/uffici-di-informazione-ed-accoglienza-turistica-iat>>

Siti tedeschi

Amburgo

<<http://www.hamburg-tourism.de/barrierefrei/>>

Berlino

<<http://www.berlinfuerblinde.de/top-berlin.html>>

Brema

<<http://www.bremen.de/barrierefrei-stadtrundgang>>

Colonia

<<https://www.koeln-tourismus.de/planen-informieren/barrierefreiheit/>>

Dresda

<<http://www.dresden.de/de/leben/gesellschaft/behinderte/kultur-freizeit/tourismus.php>>

Francoforte

<<https://www.frankfurt-tourismus.de/Frankfurt-fuer/Reisende-mit-Behinderung>>

Friburgo

<<https://www.freiburg-fuer-alle.de/>>

Heidelberg

<www.heidelberg.huerdenlos.de/>

Monaco

<<http://www.muenchen-tourismus-barrierefrei.de/de/>>

Norimberga

<<https://tourismus.nuernberg.de/buchen/gruppen/stadtfuehrungen/nuernberg-barrierefrei-erleben/>>

DORIS HÖHMANN

I modelli di dialogo bi- e plurilingui concepiti come supporto di mediazione linguistica per le interazioni *face-to-face*. L'esempio della comunicazione in ambito turistico.

1. Le difficoltà delle interazioni *face-to-face* in lingua come punto di partenza per la creazione di modelli di dialogo bi- e plurilingui

Il presente capitolo si propone di discutere i modelli di dialogo bi- e plurilingui concepiti come ulteriore tipo di supporto di mediazione linguistica che mira a facilitare la realizzazione di interazioni *face-to-face* di una certa complessità tra parlanti con *background* linguistici e/o culturali molto diversi.¹ Partendo dall'individuazione di sequenze e pratiche comunicative ricorrenti molto specifiche e circoscritte (riguardanti ad esempio la vendita di prodotti tipici, l'erogazione di servizi o la richiesta di informazioni), la realizzazione dei supporti "su misura" si basa sulla ricostruzione di eventi comunicativi e sulla soluzione anticipata delle difficoltà prevedibili.

1 Il presente lavoro, che fa parte di un progetto di ricerca più ampio dal titolo "Risorse su misura per interazioni bi- e plurilingui in ambito specialistico", riprende e prosegue gli studi che hanno portato alla pubblicazione dell'articolo "Supporti di mediazione linguistico-culturale bi- e plurilingui a carattere dialogico per migliorare la qualità della comunicazione in ambito medico/ospedaliero" (cfr. Höhmann 2016).

Anche in questa sede un ringraziamento speciale va a Elena Sanna per aver incoraggiato e accompagnato i lavori con la generosità che la contraddistingue.

Il capitolo è suddiviso in quattro parti. Ai cenni introduttivi segue nel secondo paragrafo l'approfondimento di alcuni aspetti linguistico-comunicativi utili per inquadrare il recupero della dimensione pragmatica nella creazione di risorse linguistico-comunicative in particolare e per l'approccio scelto; nel terzo paragrafo si discutono le principali caratteristiche dei modelli di dialogo e le funzioni o gli usi di questo tipo di supporto linguistico in ambito turistico. L'ultima parte del contributo riassume i possibili usi dei modelli di dialogo bi- e plurilingui; inoltre è dedicata ai *desiderata* e alle prospettive di ricerca legate alla realizzazione e all'uso dei supporti, con particolare riferimento all'incidenza dell'ambito comunicativo sulle esigenze della comunicazione bi- e plurilingue che emerge dalla prima analisi contrastiva degli ambiti comunicativi finora presi in considerazione: quello turistico e quello medico/ospedaliero.

Appare opportuno soffermarsi sulle esigenze comunicative delle interazioni *face-to-face*, per le quali i modelli di dialogo bi- e plurilingui cercano di offrire una soluzione. L'esperienza insegna che malgrado la diponibilità di strumenti quali dizionari e *tools* di traduzione automatica, le interazioni orali in lingua straniera o franca possono rappresentare un problema non facilmente risolvibile in maniera soddisfacente.

Va osservato che anche in presenza di una buona preparazione linguistica e interculturale è facile incorrere in situazioni in cui le competenze comunicative acquisite non sono sufficienti, a causa della combinazione delle lingue coinvolte o delle esigenze comunicative che per un motivo o altro escono dai binari sicuri della preparazione ricevuta.²

2 Le osservazioni si basano sulle informazioni raccolte principalmente in Sardegna e in Emilia Romagna. Al fine del presente studio, a partire dal 2015, sono stati svolti incontri e interviste che hanno visto coinvolti turisti, operatori turistici, farmacisti e, infine, personale degli aeroporti di Alghero e di Bologna. Oltre ai numerosi scambi di idee, per il quadro tracciato sono state decisive le esperienze di collaborazione riguardanti l'accoglienza di studenti internazionali e l'assistenza sanitaria in contesti plurilingui (2014-2016). Un certo peso ha avuto infine la constatazione che il raggiungimento di un livello avanzato in

A fini illustrativi riportiamo alcuni esempi tratti dalle testimonianze raccolte (situazioni A-C) che sembrano emblematici per la tipologia delle difficoltà in questione in ambito turistico. È utile mettere in evidenza che tali esempi riguardano le situazioni comunicative caratterizzate dalle interazioni *face-to-face* tra il turista e la gente del luogo in generale e tra operatore/i e cliente/i in particolare.³

- (A) Il turista riesce a fare la domanda in lingua sui mezzi di trasporti, ma non a comprendere la risposta data;
- (B) L'operatore turistico suo malgrado non riesce a scambiare qualche parola in più con i turisti per dare maggiori indicazioni sui punti di interesse turistico, le bellezze e usanze del posto ecc.;
- (C) Il medico fatica ad ottenere le informazioni dal turista per fare l'anamnesi come vorrebbe.

Oltre alla conferma dei risultati attesi quali l'indiscussa importanza in ambito turistico dell'inglese come lingua franca e i vantaggi della conoscenza approfondita di più lingue straniere, emergono dalle informazioni raccolte innanzitutto le difficoltà di comunicare con i turisti con i quali non si condivide la conoscenza dell'inglese (come si può osservare attualmente per gli scambi comunicativi con i turisti russi, ma anche ad esempio con i turisti tedeschi di una certa età).

È doveroso completare le testimonianze raccolte con alcune osservazioni:

- per la mappatura del fabbisogno linguistico⁴ occorre prendere in considerazione non soltanto le lingue conosciute ma anche i livelli di padronanza raggiunti nelle diverse abilità, con particolare riguardo alla comprensione e produzione orale (resa eventualmente piuttosto difficile dalla presenza di accenti non familiari), e la preparazione ricevuta per superare le difficoltà

inglese e l'apprendimento di almeno un'ulteriore lingua straniera dell'Unione Europea rimangono per molti parlanti un traguardo lontano.

3 Per la comunicazione a livello altamente specialistico tra esperti sono invece spesso considerate sufficienti le competenze linguistico-comunicative dei singoli operatori.

4 Per maggiori approfondimenti sulle questioni legate a questo tema si rinvia a Long (2005) e Brown (2011).

comunicative riscontrate in determinate situazioni, vista la diversificazione delle esigenze comunicative in base al contesto situazionale;⁵

- inoltre va tenuto conto delle dinamiche che riguardano il rapporto tra valutazione esterna e autovalutazione e, in particolare, del divario che può verificarsi tra l'efficacia comunicativa percepita a livello personale, quella intersoggettiva e quella misurata in base a criteri oggettivi. Infatti, come è noto, non sono rari gli equivoci nella comunicazione interculturale che passano inosservati.⁶

5 Si cita l'esempio del turista che insiste sull'uso dell'inglese, ma non riesce a comprendere l'informazione data dalla farmacista nella lingua franca scelta riguardo alla necessità di ordinare il farmaco. Il peso del livello della difficoltà e quello della padronanza linguistica emergono palesemente se si confronta la complessità di attività comunicative quali prenotare un albergo e seguire una visita guidata in lingua.

6 Tra gli studi classici sull'argomento si rinvia a Gumperz (1982). Vale la pena ricordare uno degli esempi più noti dello studioso spesso citato in letteratura (Gumperz 2005: 34, cit. in Lebedko 2013: 9):

[i]n a staff cafeteria at a major British airport, newly hired Indian and Pakistani women were perceived as surly and uncooperative by their supervisor as well as by the cargo handlers whom they served. [...] [W]hen a cargo handler who had chosen meat was asked whether he wanted gravy, a British assistant would say "Gravy?" using rising intonation. The Indian assistants, on the other hand, would say the word using falling intonation: "Gravy." [...] "Gravy," said with a falling intonation, is likely to be interpreted as 'This is gravy,' i.e. not interpreted as an offer but rather as a statement, which in the context seems redundant and consequently rude.

Com'è stato osservato, la ragione per cui gli interlocutori non sono messi in guardia di fronte ad eventuali incomprensioni ed equivoci è probabilmente l'esiguità delle differenze tra le strutture comunicative verbali e/o non verbali molto simili tra loro e la conseguente sovrapposibilità di schemi interpretativi divergenti; ne consegue che sia il meccanismo di accomodamento (nello specifico l'adozione di una forma di *foreigner talk*) sia quello della negoziazione dei significati (tramite richieste di chiarimento, ripetizioni ecc.) appaiono non attivati. A questi casi si aggiunge il noto fenomeno di segnali di

2. Il recupero della dimensione pragmatica nella creazione di risorse linguistico-comunicative

In termini linguistici, l'esigenza o il fabbisogno comunicativo che emerge dagli esempi sopra citati (A-C) concerne in particolare due *desiderata* della linguistica applicata:

- lo sviluppo di principi di selezione (o, muovendo da un'altra prospettiva, di strategie di contestualizzazione) in grado di permettere agli utenti di risorse linguistiche "to get access, in the most intuitive way, to exactly the bit of information he/she needs in a given situation" (Prinsloo *et al.* 2012: 292);
- il recupero della dimensione pragmatica e/o sociolinguistica che appare tuttora poco presente nella creazione di risorse comunicative nonostante l'ampio consenso sull'importanza della concezione della comunicazione come azione nella sua valenza sociale e culturale.

Dato il forte potere contestualizzante dei *frame* e/o degli *script*⁷ sottostanti agli eventi comunicativi, i due desiderata appaiono connessi tra di loro. Infatti, la delimitazione delle strutture linguistico-comunicative basata su *script* rappresenta uno dei principi più potenti di suddivisione o segmentazione dell'inventario delle lingue storico-naturali in base a un criterio organico e funzionale.⁸ Mentre questo tipo

feedback positivi anche nel caso di mancata comprensione, quale manifestazione della disponibilità di cooperazione comunicativa a prescindere dalla possibilità di scambiarsi informazioni (sul peso maggiore che può assumere la funzione relazionale della comunicazione rispetto a quella rappresentativa cfr. infra nota a piè di pagina 30).

7 Per una discussione approfondita dei concetti di *frame* e *script* cfr. il volume *Frame-Semantik. Ein Kompendium* di Busse (2012). Tra gli esempi più classici viene citato lo *script* "al ristorante" che schematizza le interazioni base tra i clienti e il personale di sala riguardanti l'accoglienza, le ordinazioni e il conto. Per il concetto di evento comunicativo cfr. Hymes (1972a) e, per maggiori approfondimenti, Duranti (2001) e Deppermann/Spranz-Fogasy (2001).

8 Accanto alla selezione delle strutture linguistico-comunicative basata sugli *script*, si ricorda in particolare la suddivisione per domini e sottodomini, per l'importanza che assume nella tradizione lessicografica e/o nel lavoro

di selezione è largamente adoperato nei percorsi di apprendimento linguistico L1 e L2/LS incentrati ad esempio su eventi comunicativi,⁹ esso appare complessivamente poco sfruttato per la creazione di risorse e *tools* comunicativi.

Le ragioni che concorrono a determinare questa situazione sono molteplici, a cominciare dal fatto che la pragmatica è una disciplina linguistica relativamente recente, mentre la realizzazione di glossari e vocabolari rientra tra le tecniche culturali più antiche. Non sorprende quindi che le attività lessicografiche collaudate risultino in parte basate su principi e concezioni che alla luce dello stato dell'arte attuale appaiono problematici o superati. Va rilevato in particolare come la realizzazione di opere lessicografiche¹⁰ appare tradizionalmente incentrata più che altro sulla singola unità lessicale e sulla funzione referenziale (o rappresentativa o simbolica o proposizionale) del linguaggio verbale; com'è noto, quest'ultima è tesa alla rappresentazione, elaborazione concettuale e comunicazione di contenuti, a scapito delle altre funzioni, quali quella relazionale, ritenute

terminologico. Per una visione d'insieme dei principi organizzativi del lessico che comprendono inoltre ad es. i sistemi concettuali e i campi semantici cfr. il volume *Words in the Mind: An Introduction to the Mental Lexicon* di Jean Aitchison (42012; prima edizione 1987) e tra i contributi meno noti in ambito internazionale ad es. Neveling 2004.

- 9 Le attività didattiche di questo tipo che rientrano nell'approccio comunicativo dell'insegnamento delle lingue riguardano, ad esempio, i giochi di ruolo riferiti a situazioni comunicative quali "al supermercato" o "alla *reception*" o la cosiddetta simulazione globale che investe scenari più ampi quali la gestione di un albergo o la realizzazione di una campagna promozionale; sulle potenzialità di quest'ultimo approccio ai fini dell'apprendimento linguistico per la comunicazione in ambito specialistico cfr. Fischer *et al.* (2009).
- 10 Per uno sguardo d'insieme della lessicografia sincronica e diacronica nelle sue varie forme si rinvia a Marazzini (2010) e, in particolare, all'enciclopedia *Wörterbücher / Dictionaries / Dictionnaires. Ein internationales Handbuch zur Lexikographie / An International Encyclopedia of Lexicography / Encyclopédie internationale de lexicographie* in tre volumi (Hausmann *et al.* 1989-1991) che, in tempi più recenti, è stata integrata da un quarto volume supplementare dedicato ai *Recent Developments with Focus on Electronic and Computational Lexicography* (Gouws *et al.* 2013). Per un ulteriore approfondimento in merito alle tendenze attuali cfr. Marazzini/Maconi (2016).

invece altrettanto centrali. Per contro, i tentativi di recuperare ad esempio il carico emotivo delle unità lessicali e degli enunciati, le valutazioni espresse, il significato o valore sociale delle scelte linguistiche effettuate o le relazioni lessicali si esauriscono spesso nella selezione di interiezioni e fraseologismi considerati particolarmente rilevanti, nell'indicazione di connotazioni e nell'inserimento sporadico di glosse, spesso lungi dall'avere un carattere sistematico.

Tra i principali fattori che condizionano la ricerca e la messa a punto di strumenti e risorse va inoltre ricordata l'importanza decisiva dei supporti materiali a disposizione per la documentazione di strutture linguistiche, per l'archiviazione dei dati raccolti ecc. In questa sede è sufficiente citare l'esempio dell'impatto che lo sviluppo tecnologico ha avuto sulle modalità di documentare la pronuncia delle unità lessicali ai fini della ricerca e dell'insegnamento linguistico.¹¹ Come si può osservare sempre più spesso, la trascrizione fonetica viene sostituita o affiancata da file audio (o video) che permettono l'ascolto della singola parola e, nei casi più avanzati, la riproduzione dell'*item* lessicale inserito all'interno di un enunciato autentico completo.¹²

Non è pertanto casuale che la realizzazione di progetti che cercano di superare i limiti sopra indicati sia fortemente legata alle possibilità offerte dallo sviluppo tecnologico degli ultimi decenni, che ha portato alla messa a punto e alla diffusione di *hardware* e programmi informatici sempre più sofisticati.¹³ Questa osservazione vale anche per

11 Si ricorda che il condizionamento che deriva dai supporti a disposizione va ben oltre la possibilità di adoperare accessori utili; infatti, anche in ambito linguistico tale impatto investe le basi e gli orizzonti della stessa ricerca nonché le concezioni del linguaggio e della lingua così come concetti chiave quali 'testo' e 'traduzione'. Per maggiori approfondimenti si rinvia a Soffritti (2000), Stubbs (2002) e Schwitalla (2006).

12 Per quanto sia utile, la registrazione della singola parola isolata e scandita con elevata chiarezza riflette i limiti dell'impostazione lessicografica tradizionale che tende a prescindere dal co- e contesto; infatti, è senz'altro auspicabile poter disporre di registrazioni che permettono di cogliere le modifiche di pronuncia (ad esempio, dei tratti prosodici o della stessa struttura sillabica) che si verificano a seconda del co(n)testo di enunciazione.

13 Tra questi occupano un posto di rilievo i corpora multimodali della lingua parlata quali i *Corpora e Lessici dell'Italiano Parlato e Scritto CLIPS*

la creazione di modelli di dialogo che si collocano tra i progetti volti a rilevare le strutture linguistiche usate per mettere in atto le “pratiche comunicative, nelle quali quotidianamente siamo impegnati” (Caffi 2017: 15), sia nella sfera privata sia in quella lavorativa e/o settoriale,¹⁴ o in altre parole a recuperare la concezione della comunicazione come azione nella sua valenza sociale e culturale e nella creazione di *tools* linguistici di ultima generazione.

Per completare il quadro finora tracciato, si riportano brevemente alcuni capisaldi dei saperi maturati in ambito linguistico che appaiono

(<<http://www.clips.unina.it/it/>> ultimo accesso: 14.12.2018; cfr. Albano Leoni 2007) e il *Corpus per la ricerca linguistica e la didattica del tedesco parlato FOLK* che fa parte della rosa dei corpora del tedesco parlato dell'*Institut für Deutsche Sprache* resi accessibili online (<<https://dighum.de/forschung/projekt/forschungs-und-lehrkorpus-gesprochenes-deutsch>> ultimo accesso: 14.12.2018; l'acronimo sta per *Forschungs- und Lehrkorpus Gesprochenes Deutsch (Research and Teaching Corpus of Spoken German)*; cfr. Schmidt 2014). Tra i progetti più innovativi in ambito bi- e plurilingue si ricordino le risorse accessibili online *Kicktionary. The multilingual electronic dictionary of football language* (<<http://www.kicktionary.de/index.html>> ultimo accesso: 14.12.2018; cfr. Schmidt 2008) e la banca dati multimediale *Forlirt 3.0. The Forlirt Corpus of Screen Translation* (<<http://forlirt.sitlec.unibo.it/>> ultimo accesso: 14.12.2018), creata “a sostegno della ricerca sul doppiaggio filmico, della sperimentazione di database, della ricerca linguistica e della didattica delle lingue e della traduzione” (ibidem; cfr. inoltre ad esempio Heiss/Soffritti 2011; Valentini 2011).

- 14 Tale precisazione è d'obbligo, vista la frequente contrapposizione tra la comunicazione di tutti i giorni e quella in ambito lavorativo o settoriale che si riflette ad esempio nello slogan pubblicitario del corso di tedesco L2/FS *Alltag, Beruf & Co.* della casa editrice Hueber: “Das Lehrwerk, das Berufssprache mit *Alltagssprache* verbindet” [il corso che unisce alla lingua in ambito lavorativo quella di tutti i giorni] (<https://shop.hueber.de/de/reihen-und-lehrwerke/alltag-beruf-co.html?hueber_niveaustufen=161> ultimo accesso: 14.12.2018), contrapposizione che per certi versi appare fuorviante. Infatti, anche la comunicazione in ambito lavorativo (e/o riguardante domini contraddistinti da un grado di specializzazione più alto) è caratterizzata da una sua quotidianità che si rispecchia nelle rispettive azioni linguistiche; per contro, com'è noto, la stessa comunicazione in famiglia o a casa comprende in misura variabile diversi elementi dei linguaggi settoriali. Per una discussione più approfondita del termine *Alltagssprache* ('lingua di tutti i giorni') si rinvia a Lanwer (2015).

fondamentali per il recupero della dimensione pragmatica e, quindi, ai fini di una maggiore comprensione delle dinamiche comunicative nelle interazioni *face-to-face*;¹⁵ allo stesso tempo delineano i principi e gli assunti su cui è basata la creazione dei modelli di dialogo che saranno illustrati e discussi nel prossimo paragrafo. A questo riguardo va rilevato che gli studi sul linguaggio o sulla comunicazione in generale, in una prospettiva insieme diacronica e sincronica, fanno emergere la copresenza e la concorrenza di differenti scelte terminologiche legate alle diverse tradizioni disciplinari, ma anche la condivisione e la trasversalità di alcune distinzioni concettuali fondamentali che ormai appaiono acquisite.¹⁶ Si ricordano, in particolare:

- la centralità della funzione relazionale della comunicazione;
- la comunicazione vista come attività sociale e fenomeno sociale o comunitario;

15 Per un quadro d'insieme si rinvia in particolare ai lavori di Ehlich, che offre una sistemazione organica dei saperi sul linguaggio e sulla comunicazione nel loro insieme e che rappresenta un prezioso punto di confronto e di riferimento (cfr. in particolare Ehlich 2007).

16 Questa constatazione è particolarmente calzante e, allo stesso tempo, problematica per gli studi caratterizzati dall'impostazione interdisciplinare che richiederebbero un vero e proprio supplemento di indagine storiografica per ricostruire l'origine e la fortuna delle distinzioni operate nei vari ambiti accademici nazionali ed internazionali, indagine che esula dal presente contributo. Si noti ad esempio che Anolli (2012), usa il termine 'funzione proposizionale' per indicare la funzione rappresentativa della comunicazione verbale senza ravvisare la necessità di rinviare agli studi portati avanti in altri ambiti disciplinari e, pertanto, senza fare riferimenti alla terminologia adottata nelle opere di Jakobson, Bühler (1934; trad. it. 1983), Halliday (1978; trad. it. 1983) o Ehlich (2007) che a loro volta mostrano una diversa ricezione e diffusione nei vari rami degli studi linguistici.

Certamente rimane auspicabile, insieme allo studio della storia delle idee e della loro ricezione, una maggiore attenzione alle tradizioni disciplinari degli ambiti accademici affini e, contestualmente, ai lavori svolti nelle comunità scientifiche vicine presenti negli altri paesi europei ed extraeuropei (ad esempio, sotto forma di bibliografie e *reader* monotematici; per quanto riguarda la comunicazione in ambito turistico, un ottimo punto di partenza per una siffatta iniziativa è la bibliografia online a cura di Peverati 2012).

- il carattere essenzialmente dialogico e multimodale della comunicazione;
- l'importanza dell'intertestualità per la produzione testuale e discorsiva;
- la rilevanza della variazione intralinguistica;
- l'intreccio di saperi storici, sociali, ideologici nell'agire discorsivo (Caffi 2017);
- la specificità della comunicazione istituzionale;¹⁷
- la necessaria interdisciplinarietà degli studi sulla comunicazione.

Va infine ricordato che lo stretto rapporto tra lingua, cultura e comunità linguistica, che va ben oltre la presenza di *realia* o di marcatori di identità, si manifesta nel contatto linguistico-culturale, nella sovrapposizione (e/o nella collisione) di *frame* epistemologici e sociali diversi tra di loro. Citando le parole di Caffi (2017: 18-19):

ogni cultura, e quindi ogni lingua, ha ritagliato delle sue pertinenze, ha attivato dei suoi impliciti, delle sue connotazioni su predicati ed espressioni linguistiche. E, simmetricamente, ogni cultura ha elaborato una rete di saperi condivisi, ha previsto una data serie di strategie argumentative e, specularmente, di passi inferenziali da ripercorrere per ricostruire il senso complessivo di un dato enunciato. [...] Il saper usare una lingua è iscritto nel condurre delle procedure di azione riconosciute, riconoscibili, e condivise da un dato gruppo sociale.

17 Si riprende anche in questa sede la breve caratterizzazione della comunicazione istituzionale data da Zorzi (2013: 11). Ricollegandosi agli studi di Drew e Heritage (1992: 22), la studiosa ricorda che “l’istituzionalità degli incontri [...] è caratterizzata da un obiettivo condiviso, coerente con la natura sociale dell’istituzione, che i partecipanti intendono raggiungere (*goal-orientation*); da restrizioni specifiche su cosa i partecipanti trattano come un contributo adeguato al discorso in atto (*particular constraints*); dall’essere associata ad aspetti del ragionamento, inferenze e implicature che portano ad attribuire alle azioni discorsive valori diversi da quelli attribuiti alla conversazione quotidiana (*inferential frameworks*)”. Si segnala che il concetto di istituzione adottato nell’ambito della pragmatica funzionale è inteso in senso molto ampio. Secondo questa concezione, la comunicazione istituzionale comprende ad esempio anche le interazioni nei negozi (cfr. Androutsopoulos *et al.* 2013, Redder/Scarvaglieri 2013).

La consapevolezza dello stretto legame tra lingua, cultura e comunità è alla base del concetto di competenza comunicativa (Hymes 1972b; 1992) con cui qui si conclude l'insieme degli aspetti e dei concetti chiave utili per inquadrare i modelli di dialogo oggetto del presente capitolo. A differenza della sola competenza linguistico-grammaticale che non è considerata sufficiente "per una comunicazione piena ed efficace" (Freddi 1993: 26), la competenza comunicativa è più ampia: oltre alle competenze riguardanti la dimensione verbale (fonologia, grammatica, lessico), essa comprende le competenze paralinguistiche, cinesiche, prossemiche e, in particolare, quelle di tipo pragmatico-sociolinguistico (concernenti rispettivamente l'intonazione, la mimica, la distanza osservata, l'uso della forma di cortesia, la scelta della lingua/varietà in base agli interlocutori ecc.). Nella spiegazione offerta da Ciliberti (2012: 2), la competenza comunicativa è "intesa da Hymes come la capacità del parlante di usare una lingua nel modo ritenuto più appropriato all'evento comunicativo in atto". Questa concezione rappresenta un punto di partenza importante per la realizzazione dei modelli bi- e plurilingui dal momento che questo tipo di supporto cerca di offrire soluzioni concrete per prevenire le difficoltà di comunicazione *face-to-face*, comprese le incomprensioni a livello interculturale.

3. I modelli di dialogo in ambito turistico: caratteristiche ed esempi d'uso

Nel definire e approfondire le caratteristiche dei modelli di dialogo e le peculiarità del loro uso in ambito turistico, si riprende quanto è stato esposto in apertura del presente contributo e in Höhmann (2016). In sintesi, la realizzazione dei supporti "su misura" mira alla soluzione anticipata delle difficoltà comunicative prevedibili. Considerata l'importanza di una profonda conoscenza degli eventi comunicativi, emerge immediatamente la centralità dei saperi specifici e/o specialistici degli operatori del settore coinvolti negli scambi

comunicativi che costituiscono il punto di partenza per la creazione dei modelli di dialogo.¹⁸

Più precisamente i modelli di dialogo ricostruiscono le interazioni tipo o *script* sottesi agli eventi comunicativi in questione. Gli *script* permettono di regolare e prevedere, entro certi limiti, i probabili corsi d'azione e, contestualmente, di anticipare lo svolgimento degli scambi comunicativi. Il potere strutturante e, allo stesso tempo, contestualizzante dei *frame* e/o degli *script* appare particolarmente accentuato nell'ambito della comunicazione istituzionale, spesso basata sull'osservazione di protocolli e caratterizzata dalla frequente ripetizione di azioni e interazioni comunicative molto simili tra di loro. Si aggiunge che le sequenze interattive ripetitive molto specifiche e circoscritte risultano particolarmente adatte alla creazione dei modelli di dialogo per due ragioni di ordine pratico: queste caratteristiche facilitano la ricostruzione di *script* e, allo stesso tempo, determinano un migliore rapporto costi-benefici.¹⁹

In quanto ricostruzioni tendenzialmente complete di uno *script*, i modelli di dialogo si distinguono sia dai meri inventari di fraseologie sia dai dialoghi inventati che appaiono svincolati da una concreta situazione comunicativa; mentre per molti versi sono affini alle interazioni rimodellate per la realizzazione di *chatbot*.²⁰

18 Per quanto riguarda la centralità dei saperi specifici per la ricostruzione delle interazioni va precisato che non si tratta necessariamente di conoscenze caratterizzate da un elevato livello di specializzazione. Nel caso degli scambi tra operatore turistico e cliente le competenze dal forte impatto sulla qualità di accoglienza riguardano spesso saperi specifici (ma non specialistici), in particolare la conoscenza concreta dei luoghi e dei servizi offerti (quali le fermate più vicine, la disponibilità di un fasciatoio per neonati ecc.) e le capacità interrelazionali necessarie per ben interagire con i clienti.

19 Le spese in termini di tempo e di personale possono essere piuttosto alte sia per il lavoro di squadra richiesto sia per i necessari passaggi di revisione, di verifica empirica e validazione della fruibilità dei supporti creati.

20 Ciò è particolarmente vero nei casi in cui ci si avvale di corpora di enunciati autentici per la costruzione dei *chatbot* (cfr., a questo riguardo, Scharloth 2016). Le differenze riguardano sostanzialmente la base empirica usata e le modalità di realizzazione seguite; per il futuro non si esclude una maggiore convergenza.

Ai fini illustrativi, si riportano alcuni esempi che servono come punto di partenza per discutere e approfondire le caratteristiche dei modelli di dialogo. Gli esempi scelti riguardano due situazioni molto comuni e frequenti in ambito turistico: RAGGIUNGERE LA STAZIONE (figg. 1a - 1c) e LA FARMACIA PIÙ VICINA (fig. 2).²¹

Dal punto di vista tecnico, i supporti bi- e plurilingui si presentano come testi allineati che permettono ai singoli interlocutori di seguire lo scambio comunicativo contemporaneamente nella lingua preferita e di passare all'occorrenza da una lingua all'altra. Ricordiamo a tal riguardo che la stessa possibilità di seguire il dialogo per iscritto e di eludere in questo modo le difficoltà connesse alla pronuncia, può facilitare di per sé l'uso di lingue straniere per entrambe le parti.²² Inoltre, i testi sono in genere integrati da materiali multimediali (immagini, file audio, dépliant, *tools* ecc.) già disponibili²³ o creati ad hoc.

Come raggiungere la stazione	Wie man zum Bahnhof kommt	How to get to the train station
• a piedi	zu Fuß	on foot
• in autobus	mit dem Bus	by bus
• in taxi	mit dem Taxi	by taxi

21 Le schede sono state elaborate in collaborazione con Elena Sanna (Sassari) e con la Signora Alessandra, titolare del B&B *Il Bagattino* di Ferrara. Per la revisione della scheda in inglese si ringrazia Maggie Baigent.

22 Si tratta inoltre del formato utilizzato per lo sviluppo di *tools* per la traduzione (semi)automatica o ad es. per la creazione di applicazioni. Pertanto la scelta di adottare questo formato in modo sistematico è motivata non soltanto dai vantaggi che ne derivano per gli utenti, ma anche dall'intenzione di predisporre i materiali fin d'ora per la creazione di *tools* di ultima generazione.

23 Si cita l'esempio di materiali bi- e plurilingui già esistenti che possono essere eventualmente adottati o di risorse plurilingui online liberamente accessibili quali *Google Maps* per la visualizzazione delle indicazioni stradali in lingua.

Quanto tempo si impiega per arrivare alla stazione?	Wie lange braucht man zum Bahnhof?	How long it takes to get to the train station?
A piedi, circa 20-25 minuti	Zu Fuß ca. 20-25 Minuten	It's a 20-25-minute walk
Con l'autobus, [...]	Mit dem Bus [...]	By bus [...]

Fig. 1a. Supporti di mediazione linguistico-culturale su misura: RAGGIUNGERE LA STAZIONE – INFORMAZIONI BASE (scheda IT, DE, EN; estratti).

Ragioni per andare alla stazione	Warum man zum Bahnhof geht/fährt	Reasons for going to the train station
• per tornare a casa	um nach Hause zu fahren	to go home
• per proseguire il viaggio	um die Reise fortzusetzen	to continue a journey
• per visitare altre città in giornata (ad es. Bologna, Firenze, Padova, Ravenna, Venezia)	um Tagesausflüge in andere Städte (wie z.B. Bologna, Florenz, Padua, Ravenna oder Venedig) zu machen	to make day trips to other towns (e.g. Bologna, Florence, Padua, Ravenna or Venice)

Fig. 1b. Supporti di mediazione linguistico-culturale su misura: RAGGIUNGERE LA STAZIONE – INFORMAZIONI AGGIUNTIVE (scheda IT, DE, EN; estratti).

Merita un cenno particolare la possibilità di associare più realizzazioni linguistiche (e i relativi file multimediali) ai modelli base tra cui scegliere a seconda delle esigenze comunicative. Le diverse versioni linguistiche possono riguardare la scelta di varianti linguistiche regionali o locali, traduzioni concorrenti tra di loro o, come negli esempi riportati, vari gradi di difficoltà linguistica (cfr. fig. 1c) o altri fattori legati al contesto extra-linguistico (cfr. fig. 2).²⁴

24 Tra i primi lavori sulle possibilità di predisporre percorsi alternativi di traduzione realizzabili grazie all'uso delle nuove tecnologie cfr. Cortesi (2000).


		
<ul style="list-style-type: none"> • A metà strada, in Via Arturo Cassoli al numero civico 12 [→ STRADARIO], troverete il giardino dell'Avvocato Zucchi, un piccolo gioiello di Ferrara da non perdere. Il graziosissimo giardino è stato voluto dalla madre dell'Avvocato [...] 	<p>Auf halber Strecke, in der Via Cassoli Nr. 12 [→ STADTPLAN], befindet sich der Garten des Avvocato Zucchi, den Sie sich unbedingt anschauen sollten. Der wunderschöne Garten, ein echtes Kleinod, wurde von der Mutter des Rechtsanwalts angelegt [...]</p>	<p>Half way to the station, in Via Arturo Cassoli nr. 12 [→ MAP], there is Avvocato Zucchi's garden, a little gem in Ferrara that you shouldn't miss. The beautiful little garden was created by the lawyer Zucchi's mother [...]</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Qui [→ STRADARIO] c'è un piccolo giardino molto bello da non perdere. 	<p>Hier [→ STADTPLAN] ist ein kleiner wunderschöner Garten, den Sie sich unbedingt anschauen sollten.</p>	<p>Here [→ MAP] there is a beautiful little garden you shouldn't miss.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Qui [→ STRADARIO] c'è un piccolo giardino molto bello. 	<p>Hier [→ STADTPLAN] ist ein kleiner wunderschöner Garten.</p>	<p>Here [→MAP] there is a beautiful little garden.</p>

Fig. 1c. Supporti di mediazione linguistico-culturale su misura: RAGGIUNGERE LA STAZIONE – INFORMAZIONI AGGIUNTIVE 2: “IL GIARDINO DELL’AVVOCATO ZUCCHI”, con l’introduzione di vari livelli di difficoltà (scheda IT, DE, EN; estratti).

[SIMBOLI/LOGHI PER FARMACIA] ²⁵	[STRADARIO]
C'è una farmacia qui vicino?	Wo gibt es hier in der Nähe eine Apotheke?
Qui vicino ci sono due farmacie [→ STRADARIO].	Hier in der Nähe sind zwei Apotheken [→ STADTPLAN].
Nella farmacia di fronte alla Cattedrale [→ STRADARIO] si parla molto bene l'inglese e il francese.	In der Apotheke gegenüber von der Kathedrale [→ STADTPLAN] spricht man sehr gut Englisch und Französisch.
La farmacia in Corso Giovecca [UN'ULTERIORE FARMACIA, → STRADARIO] è aperta 24 ore su 24.	Die Apotheke in Corso Giovecca [EINE WEITERE APOTHEKE, → STADTPLAN] ist Tag und Nacht geöffnet.

Fig. 2. Supporti di mediazione linguistico-culturale su misura: LA FARMACIA PIÙ VICINA, DOMANDA CON RISPOSTE ALTERNATIVE (scheda IT, DE; estratto).

Data la centralità delle conoscenze specifiche e/o specialistiche per l'approccio scelto, la creazione dei modelli di dialogo bi- e plurilingui avviene necessariamente da parte di un team interdisciplinare che, nella versione essenziale, è composto da:

- esperti di mediazione linguistica ed interculturale di madrelingua per tutte le lingue o varietà linguistiche interessate, possibilmente con una preparazione specifica riguardante la comunicazione in ambito specialistico;
- i principali destinatari dei materiali creati, vale a dire gli operatori del settore che nella vita professionale sono direttamente coinvolti negli eventi comunicativi oggetto di studio e sanno come gli scambi comunicativi si svolgono di solito e/o come dovrebbero svolgersi idealmente per costituire *best practices*.

Inoltre è consigliabile rivolgersi ad ulteriori specialisti per ricevere feedback e suggerimenti su come migliorare le dinamiche

25 Per la preparazione e/o trasposizione della scheda in lingua tedesca va ricordato che, a differenza ad es. dell'Italia e della Svizzera, in Germania e in Austria non si è affermato l'uso del simbolo internazionale della croce verde; nei due paesi di lingua tedesca è tradizionalmente usato il cosiddetto *Apotheken-A* (l'iniziale del termine tedesco per farmacia) dal color rosso nelle varianti standardizzate tedesca e austriaca.

dell'interazione. Un notevole vantaggio deriva inoltre dalla collaborazione di esperti di mediazione linguistica e culturale con competenze linguistiche speculari (ad esempio, la collaborazione tra un esperto di madrelingua italiana con ottima conoscenza del tedesco e quello di madrelingua tedesca con ottima conoscenza dell'italiano) e unità di personale del settore lavorativo con competenze linguistico-comunicative ed interculturali.²⁶

Infine, va messo in evidenza che per la ricostruzione degli *script* e, contestualmente, per la creazione dei modelli di dialogo bi- e plurilingui e per la verifica della loro affidabilità e fruibilità ci si avvale di più binari metodologici, quali la raccolta di dati empirici sul campo o tramite introspezione. Va detto per inciso che i diversi strumenti utilizzati sono considerati complementari e pertanto non in contrasto.²⁷ L'esigenza di verificare la fruibilità dei materiali nasce dall'obiettivo di creare supporti di qualità in grado di assicurare un elevato livello di affidabilità e adatti all'apprendimento linguistico. Infatti, l'impatto di interferenze e altri fenomeni del contatto linguistico sulla qualità delle traduzioni o delle versioni in lingua o sulla riuscita degli scambi comunicativi è spesso sottovalutato e a volte passa addirittura inosservato.²⁸ Sembra pertanto necessario rivedere l'impostazione

26 Sulla questione a lungo dibattuta se gli specialisti del settore di madrelingua riescano a coprire automaticamente anche le funzioni del mediatore linguistico e culturale o traduttore cfr. Kastberg/Ditlevsen (2007). Come dimostrano gli studi svolti, la risposta è in molti casi negativa. Emerge in modo particolarmente evidente che si tratta di competenze professionali distinte se si considera la conoscenza delle risorse elettroniche e dei software specifici destinati ad occupare un ruolo sempre più importante nello svolgimento delle attività di mediazione linguistica (cfr. Cosmai 2007).

27 Pertanto, in questo contesto viene superata la contrapposizione, rimarcata da Bührig/Redder (2013), tra le scelte metodologiche adottate per la stesura di *script* fondate sull'introspezione o sulle conoscenze o testimonianze degli interessati, e la messa a punto dei cosiddetti prasseogrammi basati sui dati raccolti sul campo.

28 La verifica empirica riguardante alcune schede plurilingui prodotte per facilitare la comunicazione in ambito sanitario ha evidenziato, nonostante il dichiarato intervento di specialisti nelle traduzioni e/o nei processi di revisione, la presenza di espressioni non idiomatiche e/o poco comprensibili, traduzioni non precise, l'uso di termini destinati alla comunicazione tra specialisti e non

metodologica dei processi di revisione prevedendo, oltre il tradizionale controllo dei testi paralleli da parte di traduttori e specialisti di madre lingua, l'utilizzo di una gamma più ampia di strategie di verifica empirica che comprende sia le procedure classiche dell'approccio etnometodologico sia quelle messe a punto grazie alle nuove tecnologie e adottate negli *usability studies* quali l'osservazione attiva o partecipante, l'analisi di registrazioni audio, il rilevamento dei movimenti oculari (*eye tracking*), la misurazione delle emozioni tramite l'analisi automatica delle espressioni facciali, l'adozione del *think-aloud method* o l'uso di *log files*. Infatti, grazie a questi tipi di verifica empirica è possibile individuare i passaggi critici negli scambi interlinguistici ed interculturali che in genere sono dovuti alla collisione di *pattern* o *frame* comunicativi e comportamentali e, contestualmente, ottimizzare i modelli di dialoghi creati.

4. Osservazioni conclusive

La creazione di modelli di dialogo in ambito turistico contribuisce alla:

- realizzazione di un sistema di accoglienza quanto più completo e accurato possibile; si precisa a tal riguardo che i materiali concepiti in primo luogo per la comunicazione bi- e plurilingue con turisti (o unità di personale) alloggiati potranno, dopo le modifiche eventualmente necessarie, facilitare la comunicazione con le categorie di utenti vulnerabili che per ragioni di invalidità necessitano di modalità di comunicazione diverse e/o semplificate;
- preparazione linguistica e interculturale degli operatori turistici e dei mediatori linguistici e culturali, utilizzando gli stessi

accessibili al paziente medio e, infine, allineamenti errati tra testo originale e traduzione. L'obiettivo di creare materiali di qualità in grado di assicurare un elevato livello di affidabilità e adatti all'apprendimento linguistico dovrà pertanto passare per un'impostazione metodologica che prevede l'utilizzo di una gamma più ampia di strategie di verifica empirica.

materiali creati ad es. attraverso percorsi di (auto)apprendimento linguistico e/o di formazione professionale;

- documentazione e trasmissione dei saperi per lo più legati agli scambi comunicativi spontanei che non rientrano nelle tradizioni scientifiche o scolastiche, ma appaiono utili ad esempio per il passaggio di informazioni e di conoscenze a nuove unità di personale.

Inoltre i modelli di dialogo potrebbero essere utilizzati per la promozione dei prodotti turistici locali, attraverso la personalizzazione e l'inserimento dei materiali nel kit di presentazione preparati dagli uffici di accoglienza o dalle strutture direttamente interessate e coinvolte.

Si conclude il presente lavoro con alcune considerazioni riguardanti i *desiderata* e le prospettive di ricerca aperte dall'analisi multimetodologica dei modelli di dialogo bi- e plurilingui. Si ricorda tra l'altro che l'analisi dei dati raccolti permetterebbe di appurare in modo più approfondito il fabbisogno dei vari tipi di supporti di mediazione linguistica e interculturale esistenti.

Inoltre, il confronto tra diversi ambiti comunicativi, tra quello turistico e quello sanitario e/o tra i vari settori all'interno dell'ambito turistico che appare caratterizzato da una forte diversificazione delle situazioni comunicative,²⁹ offre la possibilità di comprendere meglio come l'ambito comunicativo incida sulle esigenze della comunicazione bi- e plurilingue e, contestualmente, sulla portata e sulla rilevanza delle principali caratteristiche dei supporti. Le osservazioni da approfondire

29 In realtà, come è già emerso dalle situazioni emblematiche sopra riportate (A-C), non si può parlare di una contrapposizione assoluta tra i vari settori. Infatti, la comunicazione turistica è caratterizzata da una configurazione eclettica in quanto, a secondo della situazione comunicativa, gli interlocutori attingono di volta in volta alle varietà specialistiche che appartengono a più discipline e domini, quali la storia dell'arte, l'archeologia, la geografia, la botanica ecc.; senza dimenticare gli scambi di carattere giuridico e commerciale e i casi di richiesta di servizi particolari. La stessa assistenza sanitaria è una delle tessere (sia in caso di emergenza o di bisogno di medicinali, sia nella casistica del turismo sanitario) che compongono il mosaico diversificato della comunicazione in ambito turistico.

nell'ambito di future ricerche sono molteplici. Le principali divergenze che emergono dai lavori finora svolti sembrano ad esempio riguardare:

- il grado di specializzazione dei domini o dei settori e più precisamente le conoscenze degli operatori; inoltre emerge che occorre distinguere tra le conoscenze specialistiche che sono alla base delle interazioni nei settori lavorativi e il grado di specializzazione delle scelte verbali. Infatti, il carattere specialistico degli scambi comunicativi con i pazienti in ambito sanitario sembra dovuto in primo luogo ai protocolli da seguire nelle varie fasi dell'assistenza medica e non traspare necessariamente dalle scelte linguistiche del medico. Nel caso della raccolta del consenso informato, trattato in un contributo precedente (Höhmann 2016), il medico deve conoscere ad esempio la rosa delle informazioni da dare al paziente e le modalità da seguire per assolvere questo compito;
- il livello di pianificazione e standardizzazione linguistica, che appare molto più elevato in ambito sanitario. Infatti, mentre per lo scambio tra medico e paziente si è optato per rimodellare l'interazione passo per passo e non ci sono molti margini per quanto riguarda i contenuti delle interazioni, i materiali ideati per offrire informazioni su orari, servizi offerti e attrazioni turistiche lasciano più spazio alle scelte comunicative dell'operatore.³⁰ La maggiore rigidità è essenzialmente riconducibile ai protocolli da seguire in ambito sanitario, ma anche alla scelta di optare per la realizzazione dei modelli di dialogo in *plain language*, vale a dire

30 In virtù della priorità della funzione relazionale e, per certi versi, spesso promozionale nella comunicazione tra operatore turistico e turista, la questione delle scelte discorsive è subordinata all'imperativo supremo di creare un'atmosfera il più possibile gradevole, stimolante e/o all'insegna del relax. Adottando l'impostazione funzionalista dei principi della *Skopostheorie*, questo imperativo può portare a scelte strategiche nella comunicazione bi- e plurilingue che dal punto di vista traduttologico appaiano estreme (portando contestualmente l'approccio teorico agli estremi): si pensi ad esempio al caso di un operatore che non è in grado di tradurre alcune informazioni sulle attrazioni turistiche della zona, ma che sa esprimere senza problemi altri concetti e decide pertanto di sostituire una parte dei contenuti dati nella lingua di partenza.

in una varietà linguistica caratterizzata da una semplificazione consapevole e controllata in base a criteri linguistici oggettivi. L'auspicabile rielaborazione delle schede per la comunicazione con i turisti appartenenti a categorie vulnerabili³¹ in *plain language* comporterebbe senz'altro un grado di rigidità più elevato anche per gli scambi più prettamente turistici.

Oltre alla conoscenza dell'impatto delle variabili situazionali e delle divergenze che ne derivano relativamente agli assetti comunicativi, appaiono particolarmente stimolanti la possibilità di conoscere meglio le dinamiche di sovrapposizione e/o collisione di *pattern* comunicativi e comportamentali negli scambi bi- e plurilingui e l'analisi delle divergenze osservate tra i modelli di dialogo abbozzati e le strutture linguistico-comunicative effettivamente scelte.

Bibliografia

- Aitchison, Jean ⁴2012. *Words in the Mind: An Introduction to the Mental Lexicon*. Chichester: Wiley-Blackwell.
- Albano Leoni, Federico 2007. Un frammento di storia recente della ricerca (linguistica) italiana. Il corpus CLIPS. *Bollettino d'Italianistica* n.s. IV/2, 122-130.
- Androutsopoulos, Jannis / Breckner, Ingrid / Brehmer, Bernhard / Bührig, Kristin / Kießling, Roland / Pauli, Julia / Redder, Angelika 2013. Facetten gesellschaftlicher Mehrsprachigkeit in der Stadt – kurze Einleitung. In Redder, Angelika *et al.* (Hrsg.) *Mehrsprachige Kommunikation in der Stadt. Das Beispiel Hamburg*. Münster: Waxmann, 13-27.
- Anolli, Luigi ²2012. *Fondamenti di psicologia della comunicazione*. Bologna: Mulino.

31 Cfr. per maggiori approfondimenti Magris/Ross (2014) e Magris (in questo volume).

- Bollettieri Bosinelli, Rosa Maria / Heiss, Christine / Soffritti, Marcello / Bernardini, Silvia (cur.) 2000. *La traduzione multimediale: Quale traduzione per quale testo?* Bologna: CLUEB.
- Brown, James Dean 2011. Foreign and Second Language Needs Analysis. In Long, Michael / Doughty, Catherine J. (eds) *The Handbook of Language Teaching*, chapter 16. Malden: Blackwell, 269-293.
- Bühler, Karl 1934. *Sprachtheorie. Die Darstellungsfunktion der Sprache*. Jena: Fischer (tr. it. *Teoria del linguaggio. La funzione rappresentativa del linguaggio*; traduzione e presentazione di Serena Cattaruzza Derossi. Roma: A. Armando, 1983).
- Bührig, Kristin / Redder, Angelika 2013. Praxeogramm und Handlungsmuster als Methoden der Mehrsprachigkeitsanalyse. In Redder, Angelika *et al.* (Hrsg.) *Mehrsprachige Kommunikation in der Stadt. Das Beispiel Hamburg*. Münster: Waxmann, 81-103.
- Busse, Dietrich 2012. *Frame-Semantik. Ein Kompendium. Einführung – Diskussion – Weiterentwicklung*. Berlin / Boston: De Gruyter.
- Caffi, Claudia 2017. *Pragmatica. Sei Lezioni*. Roma: Carocci.
- Ciliberti Anna 2012. La nozione di ‘competenza’ nella pedagogia linguistica: dalla ‘competenza linguistica’ alla ‘competenza comunicativa interculturale’. In *Italiano LinguaDue* 2, 1-10 <<http://riviste.unimi.it/index.php/promoitals/article/view/2808>> ultimo accesso: 14.12.2018.
- Cortesi, Claudia 2000. L’ipertestualità nella traduzione. In Bollettieri Bosinelli, Rosa Maria *et al.* (cur.) *La traduzione multimediale: Quale traduzione per quale testo?* Bologna: CLUEB, 369-391.
- Cosmai, Domenico 2007. *Tradurre per l’Unione Europea. Prassi, problemi e prospettive del multilinguismo comunitario dopo l’ampliamento a est*. Milano: Hoepli.
- Deppermann, Arnulf / Spranz-Fogasy, Thomas 2001. Aspekte und Merkmale der Gesprächssituation. In Brinker, Klaus / Antos, Gerd / Heinemann, Wolfgang / Sager, Sven F. (Hrsg.) *Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung*, vol. 2. Berlin/New York: de Gruyter, 1148-1161.

- Drew Paul / Heritage John (eds) 1992. *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Duranti, Alessandro 2001. *Etnografia del parlare quotidiano*. Roma: Carocci.
- Ehlich, Konrad 2007. *Sprache und sprachliches Handeln*, 3 voll. Berlin/New York: de Gruyter.
- Engberg, Jan 2007. Wie und warum sollte die Fachkommunikationsforschung in Richtung Wissensstrukturen erweitert werden? *Fachsprache*, 29/1-2, 2-25.
- Fischer, Johann / Musacchio, Maria Teresa / Standring, Alison (cur.) 2009. *EXPLICS – Exploiting Internet Case Studies and Simulation Templates for Language Teaching and Learning*. Göttingen: Cuvillier (tr. it. *L'uso di studi di un caso e di simulazioni su internet per l'insegnamento e l'apprendimento delle lingue*, © EXPLICS Partnership, 2009; tr. ted. *Die Nutzung von Internetfallstudien und -simulationen in Sprachunterricht und Spracherwerb*, © EXPLICS Partnership, 2009) <<http://www.zess.uni-goettingen.de/explics/>> ultimo accesso: 14.12.2018.
- Freddi, Giovanni 1993. *Glottodidattica. Principi e tecniche*. Ottawa: Canadian Society for Italian Studies.
- Gouws, Rufus / Heid, Ulrich / Schweickard, Wolfgang / Wiegand, Herbert Ernst (eds) 2013. *Supplementary Volume: Recent Developments with Focus on Electronic and Computational Lexicography*. *Wörterbücher / Dictionaries / Dictionnaires. Ein internationales Handbuch zur Lexikographie / An International Encyclopedia of Lexicography / Encyclopédie internationale de lexicographie*. Berlin/Boston: de Gruyter Mouton.
- Gumperz, John J. 1982. *Discourse Strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Gumperz, John J. 2005. Interethnic Communication. In Kiesling, Scott F. / Paulston, Christina Bratt (eds) *Intercultural Discourse and Communication: The Essential Readings*. Malden: Blackwell, 33-44.
- Halliday, Michael A.K. 1978. *Language as social semiotic. The social interpretation of language and meaning*. London, Arnold (tr. it.

- Il linguaggio come semiotica sociale. Un'interpretazione sociale del linguaggio e del significato.* Bologna: Zanichelli, 1983).
- Hausmann, Franz Josef / Reichmann, Oskar / Wiegand, Herbert Ernst / Zgusta, Ladislav (Hrsg.) 1989-1991. *Wörterbücher. Dictionaries. Dictionnaires. Ein internationales Handbuch zur Lexikographie. An International Encyclopedia of Lexicography. Encyclopédie internationale de lexicographie*, 3 voll. Berlin/New York: de Gruyter.
- Heiss, Christine / Soffritti, Marcello 2011. Dubbing for Breakfast: stereotipi linguistici e culturali e la (im)possibilità di trasposizione. In Baccolini, Raffaella / Chiaro, Delia / Rundle, Christopher / Whitsitt, Samuel P. (eds) *Minding the Gap: Studies in Linguistic and Cultural Exchange for Rosa Maria Bollettieri Bosinelli*, Volume II. Bologna: Bononia University Press, 67-80.
- Höhmann, Doris (cur.) 2013. *Tourismuskommunikation. Im Spannungsfeld von Sprach- und Kulturkontakt.* Frankfurt a.M.: Peter Lang.
- Höhmann, Doris 2016. Supporti di mediazione linguistico-culturale bi- e plurilingui a carattere dialogico per migliorare la qualità della comunicazione in ambito medico/ospedaliero. In Andorno, Cecilia / Grassi, Roberta (cur.) *Le dinamiche dell'interazione. Prospettive di analisi e contesti applicativi.* Studi AItLA 5, Milano: Officinaventuno, 319-332 <www.aitla.it/10-primopiano/420-studi-aitla-5-le-dinamiche-dellinterazione> ultimo accesso: 14.12.2018.
- Höhmann, Doris / Sangiorgi, Simona 2009. Risorse linguistiche per la comunicazione nel settore del turismo. In Scanu, Giuseppe (cur.) *Paesaggi e sviluppo turistico. Sardegna e altre realtà geografiche a confronto.* Roma: Carocci Editore, 427-439.
- Hymes, Dell H. 1972a. Models of the interaction of language and social life, in Gumperz, John J. / Hymes, Dell H. (eds) *Directions in sociolinguistics: The ethnography of communication*, New York: Holt, Rinehart and Winston, 35-71.
- Hymes, Dell H. 1972b. On communicative competence, in Pride, John Bernard / Holmes, Janet (eds) *Sociolinguistics.* Penguin Books, Harmondsworth, 269-293.

- Hymes, Dell H. 1992. The concept of communicative competence revisited, in Pütz, Martin (ed.) *Thirty Years of Linguistic Evolution. Studies in honour of René Dirven on the occasion of his 60th birthday*. Amsterdam: Benjamins, 31-57.
- Kastberg, Peter / Ditlevsen, Marianne Grove 2007. Persönliches Wissensmanagement – ein Plädoyer für Fachkompetenz als problemlösende Wissen-Wie-Kompetenz. In Engberg, Jan / Ditlevsen, Marianne Grove / Kastberg, Peter / Stegu, Martin (eds) *New Directions in LSP Teaching*. Bern: Peter Lang, 81-112.
- Lanwer, Jens Philipp 2015. *Regionale Alltagssprache. Theorie, Methodologie und Empirie einer gebrauchsbasierten Areallinguistik*. Berlin/Boston: de Gruyter.
- Lebedko, Maria 2013. Theory and Practice of Stereotypes in Intercultural Communication. In Houghton, Stephanie Ann / Furumura, Yumiko / Lebedko, Maria / Li, Song (eds) *Critical Cultural Awareness: Managing Stereotypes through Intercultural (Language) Education*. Newcastle upon Tyne: Cambridge Scholars Publishing, 4-23.
- Long Michael (ed.) 2005. *Second Language Needs Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Magris, Marella (in questo volume). L’audiodescrizione per visite a città d’arte: uno studio pilota per un confronto tra Germania e Italia.
- Magris, Marella / Ross, Dolores 2014. E-accessibilità e traduzione. *Rivista internazionale di tecnica della traduzione = International Journal of Translation* 16, 105-128.
- Marazzini, Claudio 2010. Lessicografia. In *Enciclopedia dell’Italiano*, diretta da Raffaele Simone, Roma, Istituto della Enciclopedia Italiana, vol. I (A-L), 784-788 (versione online) <[http://www.treccani.it/enciclopedia/lessicografia_\(Enciclopedia-dell'Italiano\)/>](http://www.treccani.it/enciclopedia/lessicografia_(Enciclopedia-dell'Italiano)/>) ultimo accesso: 14.12.2018.
- Marazzini, Claudio / Maconi, Ludovica (cur.) 2016. *L’italiano elettronico. Vocabolari, corpora, archivi testuali e sonori*. Firenze: Accademia della Crusca.
- Neveling, Christiane 2004. *Wörterlernen mit Wörternetzen. Eine Untersuchung zu Wörternetzen als Lernstrategie und als Forschungsverfahren*. Tübingen: Narr.

- Peverati, Costanza 2012. La ricerca linguistica negli Studi sul Turismo. Un repertorio bibliografico. In Agorni, Mirella (cur.) *Prospettive linguistiche e traduttologiche negli studi sul turismo*. Milano: Franco Angeli, 115-149, <<https://centridiricerca.unicatt.it/cst-RepertoriobiblioCST.pdf>> ultimo accesso: 14.12.2018.
- Prinsloo, Danie J. / Heid, Ulrich / Bothma, Theo / Faaß, Gertrud 2012. Devices for Information Presentation in Electronic Dictionaries. In *Lexikos* 22, 290-320
<<http://lexikos.journals.ac.za/pub/article/view/1009>> ultimo accesso: 14.12.2018.
- Redder, Angelika / Pauli, Julia / Kießling, Roland / Bührig, Kristin / Brehmer, Bernhard / Breckner, Ingrid / Androutsopoulos, Jannis (Hrsg.) 2013. *Mehrsprachige Kommunikation in der Stadt. Das Beispiel Hamburg*. Münster: Waxmann.
- Redder, Angelika / Scarvaglieri, Claudio 2013. Verortung mehrsprachigen Handelns im Konsumbereich – ein Imbiss und ein Lebensmittelgeschäft. In Redder, Angelika *et al.* (Hrsg.) *Mehrsprachige Kommunikation in der Stadt. Das Beispiel Hamburg*. Münster: Waxmann, 105-126.
- Scharloth, Joachim 2016. Praktiken modellieren: Dialogmodellierung als Methode der Interaktionalen Linguistik. In Deppermann, Arnulf / Feilke, Helmuth / Linke, Angelika (Hrsg.) *Sprachliche und kommunikative Praktiken*. Berlin/Boston: de Gruyter, 311-336.
- Schmidt, Thomas 2008. The Kicktionary: Combining corpus linguistics and lexical semantics for a multilingual football dictionary. In Lavric, Eva / Pisek, Gerhard / Skinner, Andrew / Stadler, Wolfgang (eds) *The Linguistics of Football*. Tübingen: Narr, 11-23.
- Schmidt, Thomas 2014. Gesprächskorpora und Gesprächsdatenbanken am Beispiel von FOLK und DGD, *Gesprächsforschung - Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion* 15, 196-233
<www.gespraechsforschung-ozs.de> ultimo accesso: 14.12.2018.
- Schwitalla, Johannes ³2006. *Gesprochenes Deutsch: Eine Einführung*. Berlin: Erich Schmidt.

- Soffritti, Marcello 2000. Una finestra sulla traduzione. In Bollettieri Bosinelli, Maria Rosa *et al.* (cur.) *La traduzione multimediale: Quale traduzione per quale testo?* Bologna: CLUEB, 293-299.
- Stubbs, Michael 2002. *Words and Phrases: Corpus Studies of Lexical Semantics*. Oxford: Blackwell.
- Valentini, Cristina 2011. Quelques réflexions sur les résultats d'une étude contrastive français-italien menée à partir d'un corpus pour la traduction audiovisuelle. In Şerban, Adriana / Lavour, Jean-Marc (éds) *Traduction et médias audiovisuels*. Villeneuve D'Ascq: Presses Universitaires du Septentrion, 93-110.
- Zorzi, Daniela 2013. Editoriale. In Orletti Franca / Fatigante Marilena (cur.) *La sfida della multiculturalità nell'interazione medico-paziente*, numero unico di *Salute e società* XII/1. Milano: Franco Angeli, 11-14.

GABRIELLA CAROBBIO

Le costruzioni incidentali nel discorso politico tedesco sul turismo

1. Introduzione

Nell'ambito della sintassi del linguaggio orale si registrano forme di riduzione, dislocazioni e anacoluti, con i quali il parlante può adattare in maniera estemporanea il proprio discorso alle proprie esigenze comunicative e/o a quelle del suo interlocutore. In particolare nella sintassi tedesca, che già si caratterizza per la discontinuità del gruppo verbale, l'uso più o meno consapevole di incisi, ripetizioni e spostamenti di interi sintagmi o parte di essi si rivela essere un efficace strumento con il quale il parlante può operare mirate focalizzazioni sul suo discorso (cfr. Schwitalla 1997, Fiehler 2009).

Il presente capitolo prende in esame il fenomeno delle costruzioni incidentali/parentetiche nel linguaggio orale. L'analisi linguistica verterà in particolare sulle funzioni delle costruzioni incidentali in alcuni discorsi politici tenutisi nel Parlamento tedesco e aventi per tema lo sviluppo del turismo nelle zone rurali (*Tourismus in ländlichen Räumen*), mettendo in luce come e in che misura l'impiego di tali costruzioni da parte dei politici contribuisca ad alimentare il dibattito parlamentare attorno al tema "turismo rurale".

2. Il concetto di parentesi: stato dell'arte

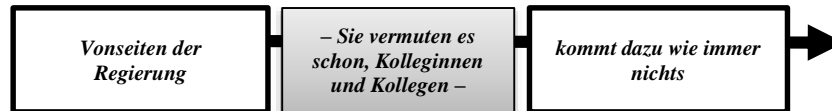
Uno dei primi approcci al concetto di inciso o parentesi è fornito dalla retorica classica. La cosiddetta *digressio*, strategia retorica facente parte

della *dispositio*, prevedeva che l'oratore effettuasse una deviazione dall'argomento principale per trattare temi diversi ma pertinenti. La sua finalità principale consisteva nell'influenzare emotivamente l'uditorio. Mortara Garavelli (1956), nel suo studio sulle costruzioni incidentali nelle *Confessioni* di S. Agostino, osserva come questa strategia abbia assunto ad un certo punto un valore più "asseverativo ed esplicativo", dando origine alle glosse, per cui "la comune proposizione parentetica [...] si direbbe una 'stilizzazione' della *digressio*" (Mortara Garavelli 1956: 74).

Nella linguistica, gli incisi o parentesi vengono normalmente descritti come innesti di un segmento frasale (singole parole/ sintagmi/ proposizioni) indipendente in una struttura sintattica già iniziata, causandone la temporanea sospensione (cfr. Bußmann 1990: 560), per esempio: "Domani – mi dicono – arriverà anche Mario" (Borgato/Salvi 1995: 165).



A seguire un esempio anche in lingua tedesca, tratto dal corpus del presente studio:



L'indipendenza sintattica dell'inciso¹ viene spesso ben segnalata anche a livello prosodico, attraverso un mutamento dell'intensità e della

1 L'indipendenza sintattica dell'inciso costituisce, in realtà, un aspetto piuttosto controverso. Pittner (2005: 87) rileva come spesso le parentesi costituiscano degli elementi frasali (*Satzglieder*) propri della frase ospite. Cignetti (2001: 78) fa notare come sia in realtà la frase ospite a godere di indipendenza sintattica, visto che può sussistere anche senza l'inciso, mentre quest'ultimo si contraddistingue per il tratto dell'espletività, ovvero può essere omissivo.

velocità del parlato.² Accanto a criteri prosodici (Winkler 1969, Firenzuoli/Tucci 2003) e pragmatici (Betten 1976, Bassarak 1985 e 1987, Brandt 1994, Hoffmann 1998), la costruzione parentetica viene descritta per lo più da un punto di vista sintattico (Schwyzer 1939, Bayer 1973, Pittner 1995, Stoltenburg 2003; Borgato/ Salvi 1995, Cignetti 2001). Stoltenburg (2003: 12) la definisce una “interruzione di strutture sintattiche emergenti” (*Unterbrechung emergenter syntaktischer Strukturen*)³ e individua quattro tipologie di inciso, distinte in base a come (e se) la frase ospite viene ripresa al termine dell’inciso stesso. Cignetti (2001: 73) sottolinea come la parentesi sia da intendersi più che altro come un “luogo sintattico” nella frase e che per questo sia più corretto parlare di “posizione parentetica”. Nella sintassi tedesca la sua collocazione topologica più tipica è il *Mittelfeld*, sebbene non si escluda il suo posizionamento anche nel *Vorfeld* o nel *Nachfeld* (cfr. Stoltenburg 2003).

In riferimento alle categorie sintattiche del linguaggio orale, le parentesi rientrano nella categoria degli anacoluti e si presentano nella tipica struttura “interruzione della frase ospite – parentesi – ripresa della frase ospite con (parziale) ripetizione” (*Trägersatz – Einschub/Parenthese – (teil)wiederholende Fortsetzung des Trägersatzes*, cfr. Schwitalla 1997: 90). A titolo esemplificativo si veda il seguente esempio, tratto da Carobbio (2018: 472):



- 2 Le costruzioni parentetiche presentano di norma i seguenti tratti soprasegmentali: breve pausa all’inizio e alla fine dell’inciso (con funzione di delimitazione prosodica dell’inciso a livello orale, che corrisponde all’uso di virgole, trattini o parentesi tonde o quadre a livello grafematico), aumento della velocità del parlato, tono più basso (rispetto alla frase ospite), cfr. anche il fenomeno delle “sequenze laterali” in Franceschini (1994).
- 3 Il concetto di “struttura sintattica emergente” è da ricondursi a quello di “sintassi online”, formulato da Auer (2000). Secondo questo approccio, proprio della *Gesprächsforschung*, la sintassi dell’orale sarebbe da intendersi come un processo lineare, in cui i costituenti andrebbero ad allinearsi in modo incrementale in base alle proiezioni generate dalle prime parole pronunciate in una frase.

Questo estratto da un discorso parlamentare relativo alla crisi dei migranti nel Mar Mediterraneo presenta come inciso la formula standard di appello ai colleghi deputati *sehr geehrte Damen und Herren*. L'inciso interrompe bruscamente la sintassi della frase ospite, che si presenta nella struttura OVS. L'oggetto della predicazione (*die wirklichen Fluchtursachen zu benennen*), posto all'inizio della frase, viene ripetuto a chiusura della parentesi e completato con l'enunciazione della predicazione stessa (*trauen Sie sich nicht*). La ripresa sintattica nonché lessicale degli elementi della frase ospite è funzionale all'elaborazione delle informazioni da parte dell'ascoltatore (per non "perdere il filo" del discorso) e contribuisce a conferire particolare enfasi all'enunciazione.

In riferimento agli usi pragmatici, alle parentesi viene normalmente attribuita funzione metacomunicativa/ di commento (cfr. Schwitalla 1997: 90). Hoffmann (1998) identifica le costruzioni parentetiche quali "procedure installative", ossia espressioni che non risultano essere fondamentali da un punto di vista funzionale per la frase ospite in cui sono inseriti:

Wenn keine Funktionalisierung für die primären Zwecke der syntaktisch übergeordneten Einheit erfolgt, in die der Ausdruck formal eingebaut bzw. an die er angeschlossen ist, spreche ich von Installation. (Hoffman 1998: 313)

Lo studioso propone una suddivisione delle procedure installative in quattro tipologie: "delimitazione", "migrazione", "inserzione" e "implementazione", in base al nesso funzionale nonché cognitivo esistente tra la parentesi e la frase ospite. L'incidentale in senso stretto è da intendersi come inserzione, in cui il segmento parentetico è sì formalmente indipendente dalla frase ospite, ma al contempo unito ad essa da una "elaborazione parallela" (*Parallelverarbeitung*) delle informazioni trasmesse sia dalla parentesi sia dalla frase ospite.

3. Le parentesi nel discorso politico

La struttura sintattica delle parentesi è spesso riscontrabile nei discorsi politici. Questo genere di produzione orale, contraddistinto dalla monologicità,⁴ si sviluppa molto spesso a partire da una base testuale, da cui l'oratore attinge durante il suo discorso, alle volte leggendola integralmente. Si tratta dunque di una forma di agire linguistico caratterizzata dall'interfaccia tra oralità e scrittura.⁵ Le costruzioni incidentali costituiscono un utile strumento per modificare in modo estemporaneo un discorso in buona parte già pianificato e soddisfare così i bisogni comunicativi del parlante e/o dell'ascoltatore venutisi a creare durante la comunicazione in atto. Ad essere inseriti possono essere commenti, precisazioni o altro genere di annotazioni che rendono palese il punto di vista del parlante nei confronti di temi oggetto della discussione.

Nella panoramica degli studi più rilevanti sul fenomeno delle parentesi sembrano mancare indagini mirate ad enucleare le tipicità legate al genere discorsivo, per esempio al discorso politico. D'altro canto gli studi di politolinguistica sono spesso incentrati sull'analisi della componente lessicale e/o retorico-argomentativa dei discorsi politici, mentre raramente viene posta l'attenzione su aspetti sintattici.

Da uno studio pilota condotto sulla comunicazione parlamentare in lingua tedesca (Carobbio, in preparazione) sono emerse alcune funzioni tipiche delle parentesi nei discorsi politici, che vengono qui di seguito elencate:

-
- 4 Secondo le categorie della Pragmatica Funzionale il discorso politico è classificabile quale *Rede*, ossia una forma di agire linguistico che non prevede l'interazione tra i parlanti, nonostante essi condividano la stessa situazione comunicativa (tempo e luogo della comunicazione). Diversamente, nel *Diskurs* i parlanti possono interagire. Il testo (*Text*), da ultimo, segna una netta divisione tra il momento della produzione e quello della ricezione (Ehlich 1986).
- 5 In molti casi non è possibile tracciare una netta linea di demarcazione tra generi testuali e discorsivi. In questo senso si sono espressi anche Koch/Oesterreicher (1994), proponendo una descrizione delle produzioni verbali e scritte sulla base dei due poli *Nähe* e *Distanz*. In modo simile Schwitalla (1997: 16) parla di "konzeptionelle Mündlichkeit".

- **Forme di appello/ allocutivi**
- **Digressioni**
 - Enucleazione di un argomento
 - Puntualizzazioni
- **Organizzazione del discorso**
 - Agire autocommentativo
 - Introduzione di citazioni
- **Creazione del consenso**
 - Presupposizione di un'opinione condivisa
 - Esortazione morale
- **Definizione di un proprio profilo**
 - Esternazione della propria opinione
 - Esibizione di sapere istituzionale/ erudizione
 - Presa di distanza da posizioni contrapposte/ rifiuto di possibili critiche

Tra le forme più comuni di parentesi si registrano alcuni allocutivi tipici del discorso politico, come il già visto *sehr geehrte Damen und Herren*, nonché digressioni di carattere contenutistico e riferimenti al proprio e/o altrui discorso. Altre volte le parentesi assumono una funzione più marcatamente persuasiva e sono utilizzate per creare consenso o per distinguersi e definire così un proprio profilo.

Obiettivo del presente studio è quello di indagare il fenomeno delle parentesi in un particolare tipo di discorso politico, che affronta tematiche di promozione turistica. Attraverso un'analisi di corpus si cercherà di mettere in luce le funzioni assolate dalle parentesi in questa tipologia di discorsi e offrire così uno spunto di riflessione alternativo alle ricerche raccolte in questo volume sulla comunicazione orale nel turismo.

4. Corpus LandTour

Per la presente analisi sono stati raccolti 7 discorsi, della durata complessiva di circa 42 minuti, tenuti da membri del Parlamento

tedesco, riunito in seduta plenaria il giorno 18.04.2013, e afferenti il punto 9 dell'ordine del giorno, *Tourismus in ländlichen Räumen*.

La promozione del turismo nelle zone rurali costituisce uno degli ambiti in cui si muove l'azione di governo già dal 2012. Un progetto promosso dal Ministero per l'Economia e l'Energia (*Bundesministerium für Wirtschaft und Energie – BMWi*) porta alla pubblicazione, nel gennaio 2013, delle linee guida *Tourismusperspektiven in ländlichen Räumen – Handlungsempfehlungen zur Förderung des Tourismus in ländlichen Räumen*.⁶ Questo testo contiene, oltre ad una panoramica del fenomeno, una descrizione di dieci campi d'azione (*Handlungsfelder*)⁷ nei quali intervenire per potenziare e promuovere il turismo nelle zone rurali, fornendo anche esempi concreti in forma di *best practices*.

Al punto all'ordine del giorno del Bundestag si fa esplicito riferimento a questo testo, soprattutto nell'intervento del portavoce del governo, e si presentano tre mozioni,⁸ formulate dai partiti presenti in Parlamento e vagliate dalla Commissione Turismo, sulle quali il Parlamento è chiamato a decidere. Nel corpus LandTour si trovano

6 Il progetto ministeriale si inserisce in un clima generale di crescente interesse verso la promozione turistica del territorio tedesco, legata non solo alle grandi città. Ne è un esempio il sito *landsichten.de*, una piattaforma on-line da cui è possibile informarsi e prenotare soggiorni vacanze in numerose strutture ricettive delle zone rurali di tutta la Germania.

7 Handlungsfelder: *nachhaltige touristische Entwicklung ländlicher Lebensräume, Produktinszenierung, Netzwerke und Kooperationen, Infrastruktur, Markenbildung, Kommunikation und Vertrieb, Organisationsstrukturen im öffentlichen Bereich, Barrierefreiheit*.

8 La mozione – in tedesco: *Antrag* – è un testo sottoposto al voto del Parlamento con lo scopo di indirizzare la politica del Governo su un determinato argomento. Nel caso oggetto di studio, tutti i partiti presenti nel Bundestag (eccetto i Verdi) hanno formulato una propria mozione. Le indicazioni di voto fornite dalla Commissione Turismo erano a favore della mozione di centro-destra (CDU/CSU e FPD) dal titolo *Tourismus in ländlichen Räumen – Potenziale erkennen, Chancen nutzen* e contro le due mozioni dei due partiti di sinistra (SPD: *Tourismus in ländlichen Räumen durch schlüssiges Gesamtkonzept stärken* e Die Linke: *Sozial und regional – Tourismus in ländlichen Räumen stärken*). La votazione finale del Bundestag rispecchia le indicazioni di voto fornite dalla Commissione, giungendo all'approvazione della mozione delle frazioni CDU-CSU e FDP.

rappresentati oratori afferenti sia alla maggioranza di governo sia all'opposizione.

In tutti i discorsi è riconoscibile uno sviluppo tematico simile, basato sul riconoscimento del turismo rurale quale obiettivo politico prioritario. Dopo l'analisi della situazione attuale, oggetto di critiche soprattutto da parte dell'opposizione, in tutti i discorsi vengono ipotizzate misure di intervento che mettono in relazione lo sviluppo del turismo rurale con altre decisioni strategiche, quali il miglioramento delle infrastrutture, l'estensione della rete internet a banda larga, il prolungamento delle vacanze scolastiche estive. Emerge dunque la necessità di una visione d'insieme (*Gesamtkonzept*) per affrontare la questione della promozione turistica delle zone rurali mettendo in sinergia tutti gli attori coinvolti.

Per l'analisi del corpus sono stati utilizzati i file audio e video dei discorsi, presenti, insieme al resoconto stenografico, sul sito internet del Bundestag, alla sezione *Mediathek*. Sono state enucleate le costruzioni parentetiche e successivamente trascritte secondo il metodo della trascrizione letterale (*literarische Umschrift*), annotando alcuni elementi prosodici quali pause e interruzioni usando le convenzioni di trascrizione HIAT. Non è stato fatto un conteggio quantitativo della presenza delle parentesi nel corpus, ma sono state condotte delle analisi qualitative mirate a descriverne le funzionalità all'interno dei discorsi.

5. Funzioni delle parentesi in LandTour

5.1 Appelli e citazioni

Nei discorsi analizzati vengono inserite spesso delle parentesi per rivolgersi direttamente alla platea e/o per chiamare in causa colleghi che, con i loro interventi precedenti, hanno dato modo all'oratore di effettuare in maniera estemporanea dei collegamenti tra il proprio discorso e quello altrui. Alcune volte le parole degli altri oratori vengono riferite letteralmente, come nell'esempio seguente:

- (1) Genau dies – **liebe Kolleginnen und Kollegen** – fordern wir in unserem Antrag. Selbst Sie – **liebe Kollegin X** – haben bei unserer ersten Lesung – **Sie erinnern sich** – im letzten Mai klar und deutlich bestätigt – **ich darf Sie zitieren** –, „es wäre ideal – **so Ihre Worte** – ein Gesamtkonzept auf den Weg zu bringen“.

In questo estratto sono presenti ben cinque costruzioni parentetiche. Dopo il primo allocutivo standard (*Liebe Kolleginnen und Kollegen*), il parlante si rivolge direttamente ad una collega (*Liebe Kollegin X*) ricordando a lei e indirettamente all'intera platea (*Sie erinnern sich*) come la collega si sia espressa in passato in modo analogo al suo in merito alle tematiche oggetto di discussione. Il riferimento letterale alle parole della collega (*ich darf Sie zitieren, so Ihre Worte*), che appartiene allo schieramento politico opposto, è quindi funzionale al rafforzamento dell'argomentazione del parlante. In questa ripresa letterale del parlato della collega l'accento è posto sul termine *Gesamtkonzept*, sottolineato anche prosodicamente, quale parola chiave nel percorso di crescita del turismo rurale.

Le parentesi contenute in questo primo esempio vengono usate per mettere in relazione l'oratore con il resto della platea. In esse non sono presenti informazioni, bensì appelli al pubblico (funzione fatica) e/o richiami a discorsi altrui (funzione intertestuale).

5.2 Esternazione della propria opinione e presupposizione di un'opinione condivisa

Altrettanto strategico appare l'uso di parentesi per evidenziare una convergenza di opinioni rispetto al tema in questione:

- (2) Deswegen ist es – **glaube ich** – dringend notwendig – **da sind wir uns alle einig; es ist schön, dass es so viele Anträge zu diesem Thema gibt** – endlich Zukunftsperspektiven für den ländlichen Raum zu schaffen. (Rede1_HM)

In questo esempio la struttura sintattica della frase è interrotta da due parentesi, apparentemente in contrasto tra loro. La valutazione del parlante (*es ist notwendig, Zukunftsperspektiven für den ländlichen Raum zu schaffen*) viene dapprima presentata come un'opinione personale (*glaube ich*) e poi come una posizione condivisa da tutti i parlamentari (*da sind wir uns alle einig*). Quest'ultima affermazione viene ulteriormente commentata aggiungendo un'ulteriore valutazione del parlante (*es ist schön, dass...*). La sua opinione personale viene dunque subito correlata ad un interesse che appartiene a tutto il Bundestag, al di là di ogni polemica e logica di partito. Appare chiaro come il tentativo sia quello di smorzare i toni della discussione e creare così un ampio consenso attorno al proprio discorso. Da un punto di vista lessicale, il campo semantico attorno al quale si cerca di costruire una base comune di discussione è quello della progettualità, a cui sono ascrivibili termini come *Zukunftsperspektiven* e, nell'esempio precedente, *Gesamtkonzept*. Rispetto all'intero sviluppo discorsivo, la tematizzazione di questa comune visione d'intenti è situata di norma all'inizio del discorso, mentre nelle fasi successive si affrontano le questioni più spinose, sulle quali emergono divergenze ideologiche anche importanti.

Nell'esempio (3) si osserva ancora una parentesi in cui il parlante esprime la propria opinione personale. Anche in questo caso la struttura sintattica dell'inciso colloca il verbo in prima posizione (*Verbserststellung*):

- (3) In der Vergangenheit war es – **denke ich** – für alle erkennbar immer die Union, die sich gerade für diese Programme starkgemacht hat, die den ländlichen Raum immer hochgehalten hat. (Rede7_CH)

[Beifall bei der CDU/CSU –

Sprecher1 [FDP]: Das ist Wunschdenken!

Sprecher2 [SPD]: Herr X, Selbstlob kommt vor dem Fall!

Sprecher3 [SPD]: Wo waren Sie die letzten vier Jahre?]

La presa di posizione del parlante, che sostiene come il suo partito sia sempre stato in prima linea per promuovere le zone rurali, viene presentata come un'opinione personale attraverso l'inciso *denke ich*, ma subito qualificata come una realtà sotto gli occhi di tutti (*für alle erkennbar*). In questo caso, al contrario dell'esempio (2), l'universalità dell'argomento addotto non è condivisa da tutti gli ascoltatori, che infatti reagiscono in vario modo alle parole dell'oratore. Nonostante il discorso politico sia una forma monologica di agire linguistico, che non prevede interruzioni da parte degli ascoltatori, non è raro riscontrare delle prese di parola da parte di alcuni di essi, che reagiscono verbalmente in maniera estemporanea a quanto ascoltano. Burkhardt (2004) descrive questo genere di *Zwischenrufe* e *Zwischenfragen* come tipici della comunicazione parlamentare.

5.3 Enuclazione di un argomento

Di carattere più contenutistico è la forma parentetica delle digressioni. Nell'esempio (4) il parlante inserisce un inciso in una valutazione personale (*es ist umso wichtiger, ...*), questa volta per enucleare un argomento appena introdotto:

- (4) Auch die Breitbandstrategie ist wichtig. Wenn man Schwierigkeiten hat, mit den Ballungsräumen zu konkurrieren, ist es umso wichtiger, die Infrastruktur im ländlichen Raum – **das Internet gehört mittlerweile natürlich zuvorderst dazu** – zu fördern. Das ist uns – glaube ich – ganz gut gelungen. (Rede1_HM)

L'argomento in questione è l'ampliamento della banda larga, che viene considerato strategico per lo sviluppo delle zone rurali, affinché

l'offerta di servizi ai turisti possa raggiungere livelli competitivi con le grandi città. Tra le infrastrutture che necessitano di essere potenziate c'è innanzitutto la copertura della rete internet, osservazione che il parlante inserisce in una parentesi a precisazione di quanto appena detto. Tale osservazione viene qualificata come ovvia (*natürlich*), ancora una volta per sottolineare la validità universale della propria argomentazione.

5.4 Puntualizzazioni

Le digressioni possono assumere anche la forma di brevi puntualizzazioni, soprattutto se collocate nella posizione sintattica del *Nachfeld*. Eccone un primo esempio:

- (5) Im ländlichen Raum haben wir Nachholbedarf. Herr X, es stimmt übrigens nicht, dass generell ein Rückgang zu beklagen ist. In den meisten ländlichen Räumen haben wir Steigerungsraten zu verzeichnen – **allerdings nicht so hohe**. (Rede6_EB)

Anche in questo caso viene tematizzata la necessità da parte delle zone rurali di aggiornarsi e raggiungere gli standard dalle città. Entrando parzialmente in polemica con un precedente oratore, il parlante sostiene tuttavia che anche nelle zone rurali si registrino tassi di crescita (in termini di presenza turistica). Nell'inciso a coda di questa affermazione viene però puntualizzato che tale crescita è contenuta.

In maniera simile vengono formulate delle puntualizzazioni anche nei seguenti esempi:

- (6) Auf die dabei gewonnenen Erkenntnisse über die aktuelle Marktsituation können die heimischen Tourismusanbieter zurückgreifen – **gerne auch Sie**. (Rede7_CH)
- (7) Urlaub kann zum Beispiel dazu beitragen, dass Vorurteile durch Kennenlernen abgebaut werden – **übrigens auch im Inland**. (Rede4_TL)

Nella parentesi dell'esempio (6) il parlante si rivolge polemicamente ad un collega, suggerendogli di consultare le linee guida pubblicate dal Ministero, a disposizione di tutti. Nell'esempio (7), attraverso la

costruzione parentetica viene specificato, con tono sagace, che l'esperienza turistica contribuisce ad abbattere gli stereotipi anche all'interno del territorio nazionale.

Queste puntualizzazioni si caratterizzano, oltre che per la posizione sintattica, anche per la loro forma ellittica. Si presentano infatti spesso come formulazioni senza verbo.⁹ Non si tratta quindi di azioni linguistiche indipendenti, dotate di propria illocuzione, bensì di incisi il cui contenuto proposizionale è minimo ed è finalizzato a specificare un singolo aspetto, spesso con una venatura polemica o ironica.

5.5 *Agire autocommentativo*

Da ultimo si registrano costruzioni parentetiche finalizzate a commentare il discorso in atto:

- (8) Für uns – **damit komme ich zum Schluss** – sind soziale Gerechtigkeit, gute Löhne für die Beschäftigten, vernünftige Arbeitsbedingungen und die allgemeine Erreichbarkeit der Urlaubsziele wichtige Faktoren, die die Gesellschaft gewährleisten muss. (Rede4_TL)

Nella parentesi si osserva una forma di agire autocommentativo (Carobbio 2015) con cui il parlante annuncia che sta per giungere al termine del proprio intervento, elencando una serie di fattori importanti per lo sviluppo turistico, di rilevanza sia sociale (per esempio, l'adeguatezza degli stipendi degli operatori del settore) sia logistica (raggiungibilità delle mete di vacanza). Le espressioni autocommentative, con cui si possono anticipare punti del discorso o, viceversa, ricapitolare quanto già detto, testimoniano come il discorso politico sia ampiamente preparato e strutturato secondo una scaletta a cui l'oratore può fare in ogni momento riferimento. La funzione di queste parentesi è intratestuale, con l'obiettivo di dare all'ascoltatore degli strumenti per orientarsi all'interno del discorso e facilitarne così la ricezione.

9 Per un approfondimento si veda Behr/Quintin (1996) nonché Redder (2006).

6. Conclusioni

Il dibattito parlamentare attorno al tema *Tourismus in ländlichen Räumen* fa emergere un'immagine di turismo rurale quale fenomeno complesso, in correlazione con molti fattori legati allo sviluppo del territorio. Tutti gli oratori hanno espresso l'esigenza di promuovere il turismo nelle zone rurali, potenziando i servizi e investendo nelle infrastrutture. Nella concretezza delle misure adottate e/o da adottare si sono poi divise le posizioni e le argomentazioni dei singoli partiti.

Nell'ambito dei discorsi analizzati si nota come il ricorso allo strumento sintattico delle parentesi consenta ai parlanti di inserire osservazioni estemporanee, legate all'*hic et nunc* della situazione comunicativa. Accanto alle classiche forme di appello tipiche del discorso politico, attraverso queste parentesi si possono esprimere digressioni di carattere informativo, per fornire maggiori dettagli ed esempi concreti. Di carattere più polemico sembrano essere le puntualizzazioni, poste solitamente a chiusura della *Satzklammer*, per rimarcare punti di vista differenti e, più in generale, esprimere delle critiche.

Sembra inoltre emergere un uso combinato di formulazioni per la definizione di un proprio profilo (per esempio, attraverso l'esternazione della propria opinione) e di espressioni utili alla creazione del consenso, con le quali si presuppone un'opinione condivisa. L'impiego ravvicinato di parentesi di questo tipo, apparentemente in contrasto tra loro, è funzionale ai fini persuasivi del discorso. Collegando la propria opinione con quella (presunta) della platea si cerca infatti di accrescere la credibilità della propria argomentazione.

Da ultimo si osservano parentesi con funzione auto-commentativa, con le quali il parlante si riferisce al proprio discorso rendendone evidente la struttura interna e agevolandone così la comprensione.

In riferimento alla comunicazione orale sul turismo, sarebbe auspicabile ampliare la presente analisi delle costruzioni incidentali al discorso turistico, per evidenziare possibili connessioni tra

comunicazione politico-istituzionale e testi procedurali e promozionali in ambito turistico.

Sitografia

Deutscher Bundestag, Mediathek.

<<https://www.bundestag.de/mediathek>> ultimo accesso: 28.9.2018.

Landtourismus Marketing GmbH. <<https://www.landsichten.de/>> ultimo accesso: 28.9.2018.

Bibliografia

- Auer, Peter 2000. Online-Syntax – Oder: was es bedeuten könnte, die Zeitlichkeit der mündlichen Sprache ernst zu nehmen. *Sprache und Literatur* 85, 41-56.
- Bassarak, Armin 1985. Zu den Beziehungen zwischen Parenthesen und ihren Trägersätzen. *Zeitschrift für Phonetik, Sprachwissenschaft und Kommunikation* 38, 368-375.
- Bassarak, Armin 1987. Parenthesen als illokutive Handlungen. In Motsch, Wolfgang (Hrsg.) *Satz, Text, sprachliche Handlung*. Berlin: Akademie, 163-178.
- Bayer, Klaus 1973. Verteilung und Funktion der sogenannten Parenthese in Texten gesprochener Sprache. *Deutsche Sprache* 1, 64-115.
- Behr, Irmtraud / Quintin, Hervé 1996. *Verblose Sätze im Deutschen: zur syntaktischen und semantischen Einbindung verbloser Konstruktionen in Textstrukturen*. Tübingen: Stauffenburg.
- Betten, Anne 1976. Ellipsen, Anakoluthe und Parenthesen – Fälle für Grammatik, Stilistik, Sprechakttheorie oder Konversationsanalyse? *Deutsche Sprache* 4, 207–230.

- Borgato, Gianluigi / Salvi, Giampaolo 1995. Le frasi parentetiche. In Renzi, Lorenzo / Salvi, Giampaolo / Cardinaletti, Anna (cur.) *Grande grammatica italiana di consultazione*, vol. III. Bologna: Il Mulino, 165-174.
- Brandt, Margareta 1994. Subordination und Parenthese als Mittel der Informationsstrukturierung in Texten. *Sprache & Pragmatik* 32. Arbeitsberichte Lund: Universität Lund, 1–37.
- Bundesministerium für Wirtschaft und Energie – BMWi 2013. *Tourismusperspektiven in ländlichen Räumen – Handlungsempfehlungen zur Förderung des Tourismus in ländlichen Räumen*.
<https://www.bmwi.de/Redaktion/DE/Publikationen/Tourismus/tourismusperspektiven-in-laendlichen-raeumen.pdf?__blob=publicationFile&v=1> ultimo accesso: 28.9.2018.
- Burkhardt, Armin 2004. *Zwischen Monolog und Dialog. Zur Theorie, Typologie und Geschichte des Zwischenrufs im deutschen Parlamentarismus*. Berlin/New York: de Gruyter.
- Bußmann, Hadumod 1990. *Lexikon der Sprachwissenschaft*. Stuttgart: Kröner.
- Carobbio, Gabriella 2015. *Autokomentierendes Handeln in wissenschaftlichen Vorträgen*. Heidelberg: Synchron.
- Carobbio, Gabriella 2018. Strategien der Konsensstiftung im politischen Diskurs zur Flüchtlingskrise im Mittelmeerraum. In Zanasi, Guisi / Perrone Capano, Lucia / Nienhaus, Stefan / Morlicchio, Elda / Gagliardi, Nicoletta (Hrsg.) *Das Mittelmeer im deutschsprachigen Kulturraum. Grenzen und Brücken*. Tübingen: Stauffenburg, 461-478.
- Carobbio, Gabriella (in preparazione). *Parenthesen im deutschen politischen Diskurs*.
- Cignetti, Luca 2001. La [pro]posizione parentetica: criteri di riconoscimento e proprietà retorico-testuali. *Studi di grammatica italiana* 20, 69-125.
- Ehlich, Konrad 1986. Funktional-pragmatische Kommunikationsanalyse – Ziele und Verfahren. In Flader, Dieter (Hrsg.) (1991) *Verbale Interaktion. Studien zur Empirie und Methodologie der Pragmatik*. Stuttgart: Metzler, 127-143.

- Fiehler, Reinhard 2009. *Gesprochenes Deutsch. Duden. Die Grammatik*. Mannheim: Brockhaus, 1175-1256.
- Firenzuoli, Valentina / Tucci, Ida 2003. L'unità informativa di inciso: correlati intonativi. In Marotta, Giovanna / Nocchi, Nadia (cur.) *La coarticolazione. Atti delle XIII giornate di studio del Gruppo di fonetica sperimentale (AIA)*. Pisa: ETS, 185-192.
- Franceschini, Rita 1994. *La metacomunicazione: forme e funzioni nel discorso*. Basel: Universität Basel.
- Hoffmann, Ludger 1998. Parenthesen. *Linguistische Berichte* 175, 299-328.
- Koch, Peter / Oesterreicher, Wulf 1994. Schriftlichkeit und Sprache. In Günther, Hartmut / Ludwig, Otto (Hrsg.) *Schrift und Schriftlichkeit. Ein interdisziplinäres Handbuch internationaler Forschung*. Berlin/New York: de Gruyter, 587-604.
- Mortara Garavelli, Bice 1956. *Studi sintattico-stilistici sulle proposizioni incidentali*. Torino: Giappichelli.
- Pittner, Karin 1995. Zur Syntax von Parenthesen. *Linguistische Berichte* 156, 85-108.
- Redder, Angelika 2006. Nicht-sententiale Äußerungsformen zur Realisierung konstellativen Schilderns. In Deppermann, Arnulf / Fiehler, Reinhard / Spranz-Fogasy, Thomas (Hrsg.) *Grammatik und Interaktion*. Freiburg: Verlag für Gesprächsforschung, 123-146.
- Schwitalla, Johannes 1997. *Gesprochenes Deutsch. Eine Einführung*. Berlin: Erich Schmidt.
- Schwyzer, Eduard 1939. *Die Parenthese im engern und weitern Sinne*. Berlin: Akademie der Wissenschaften.
- Stoltenburg, Benjamin 2003. Parenthesen im gesprochenen Deutsch. *InLiSt* 34 *Interaction and Linguistic Structures*, 1-40. <<http://kops.uni-konstanz.de/bitstream/handle/123456789/3762/Inlist34.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> ultimo accesso: 28.9.2018.
- Winkler, Christian 1969. Der Einschub. Kleine Studie über eine Form der Rede. In Engel, Ulrich / Grebe, Paul / Rupp, Heinz (Hrsg.) *Festschrift für Hugo Moser zum 60. Geburtstag am 19. Juni 1969*. Düsseldorf: Schwann, 282-295.